



**L'E-FINANCE ET LA COMPETITIVITÉ DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES DANS  
LES PAYS EN DÉVELOPPEMENT : CAS DE L'AFRIQUE DE L'OUEST**

**par Awa Ève CHERIF AIDARA**

**MÉMOIRE PRÉSENTÉ À L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À CHICOUTIMI COMME EXIGENCE  
PARTIELLE EN MAÎTRISE EN GESTION DES ORGANISATIONS**

Québec, Canada

©Awa Ève Cherif Aidara, Été 2019

## **RÉSUMÉ**

Le secteur financier a connu d'énormes bouleversements ces dernières décennies. En effet, avec l'avènement des TIC et la vulgarisation de la technologie à travers le monde révolutionnant les procédés et structurant des secteurs, le monde de la finance n'est pas resté en marge de la mondialisation et a procédé à de profonds changements en intégrant la technologie à travers ses services d'où la naissance de l'e-finance appelée encore finance électronique. Plusieurs définitions et appellations sous-tendent l'e-finance mais celle retenue est l'usage des services financiers via les moyens technologiques.

De plus, plusieurs auteurs se sont penchés sur la question, certains divergeant sur des points tels que la naissance de l'e-finance et d'autres sur l'approche méthodologique d'étude, mais force est de constater que la majorité des écrits provient de la côte occidentale et quand il s'agit de mettre en relation l'e-finance et les PME, ces écrits proviennent de la côte orientale. Toutefois, peu d'écrits proviennent de l'Afrique notamment l'Afrique de l'Ouest, tant sur la question générale de l'e-finance que sur celle de l'e-finance et les PME surtout dans l'actuel contexte de la mondialisation.

Par ailleurs, cette question d'e-finance et de son apport aux jeunes entreprises est tout aussi importante qu'elle est d'actualité. En effet, ces jeunes entreprises constitue une force importante et un atout majeur des pays en développement en ce sens qu'elles contribuent, même souvent dans le secteur informel, à l'économie de ces pays par la création d'emplois et surtout par la génération de richesses directement injectable dans l'économie brute » Cependant, souvent négligées, ces PME ont besoin d'aide en vue de valoriser les richesses de leur pays et aussi de rester compétitives et de survivre dans la globalisation et son marché interplanétaire.

C'est à la recherche de réponses et d'aide aux PME, que ce mémoire vient dans une quête de voir comment l'implantation de l'e-finance dans un système financier et dans le management d'une entreprise peut aider à accéder à des ressources bénéfiques à l'ensemble du système. En vue de répondre à ces questions, une approche épistémologique constructiviste a été adoptée. Aussi, un guide d'entrevue a été bâti autour du modèle d'acceptance technologique de Davis avec quelques ajouts de variables. De plus, l'outil de collecte de données utilisé était l'entrevue en vue de recueillir des perceptions de nos

répondants. À cet effet, différentes entrevues, individuelles et focus group, ont été menées dans une approche holistico-inductive en vue d'appréhender les perceptions des managers et des différents acteurs de l'e-finance quant au sujet de l'e-finance comme nouveau système. Alors cette recherche s'est déroulée dans deux pays d'Afrique de l'Ouest notamment le Ghana et la Côte d'Ivoire.

Une fois ces données recueillies, elles ont été traitées via la *grounded theory* en élaborant et en faisant ressortir des codes inhérents à des phrases de sens qui en les regroupant ont donné des catégories de codes dits codes primaires qui résument les idées émanées lors des entrevues. Parmi elles, il en est ressorti que le système financier actuel est obsolète et a surtout besoin d'un renouveau total en vue de permettre aux jeunes entreprises de s'épanouir. De plus le contexte socio-économique et la globalisation devenue inévitable, c'est presque un prérequis pour ces gouvernements d'atteindre ce niveau d'utilisation de la finance. Outre les gains notifiables que ce nouveau système peut apporter, il reste toutefois des défis et des freins qui peuvent empêcher ou retarder une implantation complète de l'e-finance dans ces pays notamment le cadre légal et institutionnel, la culture et l'éducation.

De nombreuses recommandations ont été émises notamment dans la littérature et corroborées à travers les recherches sur le terrain. En effet, il a été fortement recommandé de mettre en place l'e-éducation car la clé de l'implantation est la connaissance. De plus, il a été aussi mis en exergue que le gouvernement devrait mettre en place un cadre légal et institutionnel adéquat et aussi créer une plateforme de discussion où tous les acteurs pourraient s'exprimer librement et contribuer à leur manière à l'implantation de ce nouveau système et ceci réduirait d'emblée le manque de communication criard entre les acteurs.

En résumé, ce mémoire tente de répondre à diverses problématiques actuelles qui se posent actuellement au niveau des pays en développement notamment ceux de l'Afrique de l'Ouest. Aussi, il permet de mettre en évidence à quel point l'e-fiance serait bénéfique aux jeunes entreprises si elle venait à être implantée totalement dans un système. Toutefois d'autres aspects restent encore à approfondir en vue de rendre accessible une implantation plus pratique de l'e-finance.

# **TABLE DES MATIÈRES**

RÉSUMÉ .....	I
Introduction .....	3
CHAPITRE 1 : REVUE DE LA LITTÉRATURE .....	2
1.1 Vue d'ensemble de la question d'e-finance .....	2
1.2 Notion et évolution de l'e-finance .....	3
1.3 Déterminants d'un système e-financier .....	7
1.4 Apport de l'e-finance dans le milieu entrepreneurial .....	9
CHAPITRE 2 : CONTEXTUALISATION DE L'ÉTUDE .....	13
2.1 Contexte financier des PVD : statut de l'e-finance .....	13
2.2 Statut et défis des PME .....	14
2.3 Défis, opportunités et barrières à l'implantation de l'e-finance dans les PVD .....	17
CHAPITRE 3 : PROBLÉMATIQUE DE L'ÉTUDE .....	21
3.1 Importance de la recherche .....	21
3.2 Objectif de l'étude et questions de recherche .....	22
CHAPITRE 4 : CADRE THÉORIQUE .....	24
4.1 Le modèle d'acceptance technologique de Davis (MAT) .....	24
4.2 Le modèle de diffusion de l'innovation de Rogers .....	28
4.3 Le modèle de recherche retenu .....	31
CHAPITRE 5 : CADRE MÉTHODOLOGIQUE .....	34
5.1 Choix épistémologique et critères de validité de la démarche .....	34
5.2 Choix de l'outil de mesure .....	35
5.3 Présentation du terrain de recherche .....	37

5.3.1	Côte d'Ivoire .....	37
5.3.2	Ghana .....	38
5.4	Déroulement de la phase de collecte de données .....	40
5.4.1	Échantillonnage (choix des participants) .....	40
5.4.2	Phase de recueillement et de traitement des données.....	41
CHAPITRE 6 : PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS .....		44
6.1	Analyse et codification des entrevues .....	44
6.1.1	Entrevues de groupe 1 et 2 .....	44
6.1.1.1	Entrevue de groupe 1 .....	44
6.1.1.2	Entrevue de groupe 2 .....	60
6.2	Entrevues individuelles 1 et 2 .....	73
6.2.1	Entrevue individuelle 1 .....	73
6.2.2	Entrevue individuelle 2 .....	83
6.3	Tableau de comparaison inter-entrevue .....	90
6.4	Production du discours.....	92
CHAPITRE 7 : SYNTHÈSE ET DISCUSSIONS .....		104
7.1	Quelques faits saillants et discussion du modèle étudié .....	104
7.2	L'intérêt scientifique .....	108
7.3	Limites de l'étude .....	109
7.4	Recommandations .....	110
Conclusion .....		104

## **LISTE DES TABLEAUX**

<i>Tableau 1: Tableau de repérage Entrevue de groupe 1</i>	<i>44</i>
<i>Tableau 2: Grille de codification Entrevue de groupe 1</i>	<i>57</i>
<i>Tableau 3: Tableau de repérage Entrevue de groupe 2</i>	<i>60</i>
<i>Tableau 4: Grille de codification Entrevue de groupe 2</i>	<i>71</i>
<i>Tableau 5: Tableau de repérage Entrevue individuelle 1</i>	<i>73</i>
<i>Tableau 6: Grille de codification Entrevue individuelle 1</i>	<i>81</i>
<i>Tableau 7: Tableau de repérage Entrevue individuelle 2</i>	<i>83</i>
<i>Tableau 8: Grille de codification Entrevue individuelle 2</i>	<i>89</i>

## **LISTE DES FIGURES**

<i>Figure 1 : Technology Acceptance Model of Davis (1985)</i>	26
<i>Figure 2 : Modèle d'Acceptance Technologique (Version française)</i>	26
<i>Figure 3 : Modèle de la Diffusion de l'innovation de Rogers (1995)</i>	29
<i>Figure 4 :Modèle d'acceptance technologique de Davis (1985)</i>	107

## **LISTE DES ABRÉVIATIONS**

TCI : Technologies de Communications et d'Information

UNCTAD: United Nations Conference on Trade and Development

PVD: Pays en Voie de Développement ou Pays en Développement

PME : Petites et Moyennes Entreprises

MAT : Modèle d'Acceptance Technologique

TAR : Théorie de l'Action Raisonnée

TCP : Théorie du Comportement Planifié



## **LISTE DES ANNEXES**

Annexe 1 : Guide d'entrevue de groupe – Abidjan

Annexe 2 : Lettre d'introduction – Abidjan

Annexe 3 : Focus Group guide – Accra

Annexe 4 : Fiche signalétique des participants

Annexe 5 : Certificat d'éthique

## **REMERCIEMENTS**

Tout d'abord, je tiens à rendre grâce à Dieu qui m'a permis d'arriver à ce stade d'accomplissement de ce programme en m'accordant la force et la volonté nécessaires à l'atteinte de cet objectif.

Ensuite, je voudrais remercier tous les professeurs du Département des Sciences Économiques et Administratives de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) qui m'ont encadré depuis le début de ce magnifique voyage en m'apportant les compétences requises à ma formation en gestion des organisations. De plus, j'aimerais tout particulièrement remercier mes professeurs et directeurs de recherche Thierno DIALLO et Julien BOUSQUET qui m'ont encadré, outillé et surtout encouragé à me surpasser et qui m'ont suivi tout au long de l'élaboration et de la production de ce travail.

Par ailleurs, j'aimerais exprimer toute ma reconnaissance envers ma famille, mes parents, mes dieux sur terre, Monsieur et Madame CHERIF pour leur soutien indéfectible et leurs espoirs en moi alors que tout me faisait douter de ma voie. Aussi, j'aimerais remercier Salimata KONÉ qui est plus qu'une amie pour moi et aussi mes frères Junior CHERIF et Ousmane CHERIF pour toute l'aide et le réconfort dont ils ont fait preuve et ce avec la participation et la présence sans faille d'une personne vraiment chère à mon cœur. Vraiment merci pour tout.

Enfin, je voudrais aussi remercier ma famille d'accueil avec la formidable Jeanne COULIBALY qui m'a accueilli et à travers notre nouvelle famille d'accueil m'a montré que nous ne sommes pas seuls au Canada et tout cet amour est vraiment réconfortant.

## **INTRODUCTION**

La mondialisation est un terme et une réalité multi sectaires qui a apporté son lot de changements à bien des niveaux tant sociaux que politiques et économiques (Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009). En effet, ces changements ont été à l'origine de nombreuses innovations, majoritairement conçues dans le but de répondre aux besoins de plus en plus précis des consommateurs et donc à un environnement compétitif en perpétuelle évolution. C'est ainsi que l'introduction de nouvelles formes de communication et d'information technologiques va occasionner un boom au niveau des procédés et d'administration des différents produits consommables. Par ailleurs, la finance eu égard de son rôle important dans l'économie d'un pays Zhang (2017) ne se retrouvera pas en marge de cette nouvelle ère numérique, car il se voit faire face à une évolution des besoins financiers de ses clients: il s'adapte donc aux nouvelles contraintes et données du secteur et y apporte une toute nouvelle facette en utilisant les outils technologiques dans ce domaine traditionaliste que constitue la finance. Dès lors, un mécanisme de réingénierie financière et d'innovations financières majeures se mettra en place afin de rendre les services financiers plus rapides, performants et efficaces, se conformant aux attentes et exigences de la clientèle (Karinan 2014, Santouridis and Kyritsi 2014, Mavetera, Jokonya et al. 2017). C'est dans ce contexte à la fois incontournable et favorable que va se développer l'e-finance. Considérée comme l'une des plus grandes innovations financières de ces dernières décennies, l'e-finance peut être appréhendée comme l'application effective des technologies au domaine de la finance dans le but de fournir des services de plus en plus délocalisés et personnalisés aux particuliers et aux entreprises. Mais, l'accès à la finance pouvant s'avérer difficile pour certaines catégories d'entreprises, l'e-finance s'intéresse à ces cas particuliers et à y apporter des solutions pratiques. Des études ont été conduites afin de mettre en exergue la contribution de l'e-finance à l'amélioration de la productivité et de la compétitivité des entreprises. Ces études se sont exprimées principalement sur leur appréhension autour du contexte d'évolution et d'implantation de l'e-finance d'une part, et des conditions socioéconomiques actuelles des pays en développement et de leur système entrepreneurial.

## **CHAPITRE 1 :**

### **REVUE DE LA LITTÉRATURE**

Cette section s'attèlera à faire l'état des lieux des connaissances sur le sujet de l'e-finance en partant des généralités, de son évolution et de son apport au milieu entrepreneurial.

#### **1.1 Vue d'ensemble de la question d'e-finance**

Bien vrai que l'e-finance soit née vers la fin du XIXème siècle, l'engouement pour la recherche dans ce domaine ne s'est fait que dans les débuts du XXIème siècle où les chercheurs se sont questionnés sur l'impact de l'e-finance sur l'économie et ont abordé cette question sous différents angles.

En effet, afin de mesurer la portée de l'e-finance sur le monde de la finance en général et les économies mondiales en particulier, plusieurs recherches ont été conduites et des séminaires et congrès ont été initiés par des institutions internationales telles que l'UNCTAD (2001). La finance traditionaliste de prime abord ne permettant que des recherches majoritairement empiriques par sa nature positiviste, peu de manœuvres sont alors possibles. Des chercheurs (Shamim 2007) ont adopté une approche empirique en mettant en directe corrélation l'impact de l'introduction de la technologie dans le système financier et les changements dans les habitudes des consommateurs de ces services (particuliers et entreprises). Allen, McAndrews et al. (2002) étayeront cette idée en ajoutant que la meilleure manière d'étudier l'impact de l'e-finance n'est pas de collecter des données, mais en observant les faits directement. D'autres par ailleurs (Raihan 2001, Allen, McAndrews et al. 2002, Mu 2003, Krishnan 2017) ont fait une analyse de données primaires empiriques afin de dégager leurs axes et de permettre de résoudre les hypothèses énoncées. Riyadh, Bunker et al. (2010) ont en revanche analysé des données secondaires du secteur afin de répondre à leurs hypothèses de recherche (Indjikian 2002). Aussi certains auteurs sont passés par une analyse des faits et tendances économiques et historiques en vue d'étayer leurs différents postulats (Fuatai and Toland 2003, Shahrokhi 2008). Également la plupart des auteurs ont opté pour une approche quantitative avec pour outil un questionnaire administré à des répondants. Sur la même lancée, Riyadh, Islam et al. (2010) mettent en exergue le peu de recherches sur l'impact de l'e-finance sur la fourniture

des services financiers et le manque de données générales et d'analyse critique. De plus, ils soulèvent aussi le manque de recherches impliquant des données primaires et secondaires à la fois d'où un intérêt de recherche (Santouridis and Kyritsi 2014).

Il est aussi important de noter que tandis que certains chercheurs ont généralisé le cadre de leurs études, d'autres chercheurs aient opté pour une approche plus conceptuelle reliée à l'environnement socioculturel et économique auquel ils appartiennent (Raihan 2001, Nitsure 2003, Riyadh, Bunker et al. 2010, Srivastava 2014).

Force est de relever que la plupart des auteurs ont soulevé un fait relativement marquant eu égard de l'intérêt social et économique de l'e-finance : il s'agit du manque d'informations et de données traitables et disponibles dans ce domaine rendant l'accès à une recherche scientifique quelque peu difficile. Notamment, Bresfelean Vasile and Avornicului (2011) relèvent aussi le manque de données et de littérature sur le sujet et particulièrement sur l'e-finance et la satisfaction des consommateurs.

En outre, il convient de souligner que peu d'auteurs proviennent de la côte occidentale et même si des séminaires y sont organisés, la majorité des articles soumis et présentés a été écrite par des chercheurs originaires de l'Asie. Ce dernier continent abrite en grande partie des pays en voie de développement (Inde, Bangladesh, etc.). Aussi, il faudrait noter un engouement qui naît au niveau des pays africains surtout de l'Afrique du Sud (Mavetera, Jokonya et al. 2017). Ces pays sont désireux de connaître le potentiel apport de l'e-finance pour leur milieu entrepreneurial en l'occurrence leurs petites et moyennes entreprises (PME), leurs banques et par extension leur économie.

## 1.2 Notion et évolution de l'e-finance

L'e-finance ou finance électronique peut être appréhendée comme étant la finance à travers les outils de communication et d'information technologiques. Cependant, le terme « e-finance » est défini différemment chez les chercheurs (Shahrokhi 2008, Riyadh, Islam et al. 2010, Mavetera, Jokonya et al. 2017, Zhang 2017).

La majorité des auteurs a défini l'e-finance comme la fourniture de services financiers à travers les divers canaux de communication électroniques et technologiques tels

qu'Internet, les ordinateurs, etc. Aussi, certains auteurs comme Shahrokhi (2008) ont procédé par une méta analyse de définitions de l'e-finance afin d'en faire ressortir un caractère propre à celle-ci et donc s'en faire une idée. Ainsi, le point de convergence de leurs analyses est que l'e-finance a un caractère purement technologique et que sans cette nature, l'on ne pourrait parler d'e-finance (Paun, Mutu et al. 2010, Santouridis and Kyritsi 2014). Cependant, Zhang (2017) souligne qu'il faudrait bien faire la différence entre les activités financières en ligne et l'application générale de la technologie internet au domaine de la finance.

Par ailleurs, d'autres articles ne définissent pas clairement l'e-finance et souvent font l'amalgame avec l'e-commerce et l'e-banking. En effet, l'e-finance est un produit « dérivé » de l'e-commerce, car elle est née en partie pour répondre aux besoins particuliers et croissants des consommateurs de services de l'e-commerce (Raihan 2001, Fuatai and Toland 2003, He, Duan et al. 2006, Shamim 2007, Mavetera, Jokonya et al. 2017). Aussi, bien que ce soit tout le système financier qui ait fait ce renouveau technologique, ce fut le système bancaire qui a subi le plus fort impact (Allen, McAndrews et al. 2002, Mu 2003, Nitsure 2003, Ganbold 2008, Santouridis and Kyritsi 2014) à travers la réingénierie de tous ses services en vue de satisfaire adéquatement sa clientèle et s'internationaliser sans risque. En ce sens, certains auteurs dissocient difficilement le sens de l'e-finance à celui de l'e-Banking qui est une partie de l'e-finance.

Concernant les différentes composantes de l'e-finance, les auteurs ont des approches mitigées. Certains ont eu une approche beaucoup plus généraliste en ne les relevant pas et en traitant de l'e-finance dans son entièreté en d'autres termes ce n'est pas un secteur particulier de l'e-finance qui affecte les entreprises, mais c'est la présence de l'e-finance en elle-même qui constitue un gain compétitif pour ces dernières (Fuatai and Toland 2003). D'autres auteurs ont catégorisé les différents éléments de l'e-finance en des sous-groupes en vue d'une analyse détaillée propre à chacun. C'est le cas de Shahrokhi (2008) qui catégorise les différents services e-financiers en trois grands groupes qui sont les services B2B (concerne les transactions Business-to-Business : e-credit, advanced e-banking pour la finance d'entreprise, les investissements, les institutions financières et la finance internationale), les services B2C (concerne les transactions Business-to-Customer : basic

online banking, e-trading, insurance, electronic bill payment), et les services C2C (concernant les transactions Customer-to-Customer : e-payment, e-cash, e-money). Aussi, des chercheurs ont défini et analysé chaque élément dans son rôle dans le système e-financier (Riyadh, Islam et al. 2010). Parmi eux, Riyadh, Bunker et al. (2010), ont mis en exergue les différents types d'e-finance (Internet banking, e-lending, e-credit, e-trade finance, e-factoring, e-insurance, e-leasing, e-microfinance, e-warehouse, e-tax, e-payment) à travers un tableau qui définit et propose leurs potentiels avantages pour les entreprises.

Types d'e-finance	Description	Avantages potentiels pour les PME
Internet Banking	Fourniture de services bancaires tels que demandes de solde, virements de fonds, paiement de factures	Gestion du compte courant, recouvrement des dettes, paiement aux fournisseurs, téléchargement des états de compte ; transfert de fonds
E-Lending	Prêts à des entités utilisant Internet et d'autres TIC	Faire une demande de financement en ligne, moins de coûts de transaction, plus de financement, un accord rapide de prêt
E-Credit Information	Bases de données en ligne sur l'historique de crédit et la santé financière des PME	Accès plus rapide à l'information, accord rapide du prêt, réduction des coûts de collecte de l'information
E-Trade Finance/ E-Factoring	Courtage en ligne, nantissement de créances ou notes pour sécuriser le financement	Réduction des coûts de transaction, plus grande liquidité des actifs
E-Insurance	Demandes en ligne pour l'assurance et le paiement en ligne des primes	Accès plus facile aux assurances, dépôt des demandes en ligne et paiement des primes
E-Leasing	Services de location via Internet	Coûts d'application réduits, paiements plus faciles
E-Microfinance	Utilisation d'Internet et des TIC pour la conception d'initiatives de microcrédit	Accès moins coûteux à la microfinance, élargit les sources de financement
Autres types d'e-finance	E-Warehouses, modèles électroniques de financement reposant sur l'actif, E-tax paiements de taxes via Internet	Règlement facile des impôts, plus de financement

Sources: Riyadh et al (2010), Allen et al. 2000; Claessens et al. 2002; Guglani 2001; Joshi 2007; Tsai et al. 2006; Zekos 2004

Également, Riyadh, Islam et al. (2010) ont évoqué les quatre grands moyens par lesquels l'e-finance peut être délivrée en tant que produit et/ou service tels que l'Internet, le Téléphone, le DAB (distributeur automatique de billets pour la banque) et le Mobile (en

termes d'agence mobile). Ces canaux sont fréquemment utilisés surtout dans le secteur de l'e-banking.

Néanmoins, afin de mieux cerner le sens de l'e-finance en vue de son étude, les chercheurs se sont penchés sur la question de l'origine et de l'évolution de ce système.

En réponse au questionnement précédent, c'est à la suite du boum technologique qu'a connu le monde que le terme « e-finance » a fait son apparition au milieu des autres innovations technologiques et entrepreneuriales. En effet, la technologie a restreint les limites et les barrières entre les pays facilitant la majorité des transactions sociales, économiques et même politiques (Shamim 2007). Dans le but de s'adapter à ce changement, le monde des affaires a évolué en e-business qui engendre à son tour l'e-commerce et l'e-finance pour satisfaire aux nouveaux besoins des consommateurs usuels et à ceux des nouveaux consommateurs. C'est dans cette optique que la majorité des auteurs situerait l'aube de l'e-finance vers la fin des années 1990. Cependant, certains auteurs font la remarque que certes le système financier a connu une grande révolution technologique à cette période due à la vulgarisation de l'Internet (Singh 2011, Krishnan 2017), mais aussi a commencé à utiliser les moyens modernes de communications aux alentours des années 1900. Selon Shahrokhi (2008), l'e-finance ne serait pas née avec l'avènement de l'Internet, car cette naissance se situerait en 1871 quand la Western Union Company introduisait pour la première fois les transferts d'argent à distance, en 1914 les premières charges client, et en 1993 les cartes prépayées. De plus, il reconnaîtrait que même si l'e-finance a existé avant l'Internet (UNCTAD 2001), le web et les télécommunications technologiques (ECNs: Electronic Communications Networks) l'ont changé radicalement (Krishnan 2017). En outre, Allen, McAndrews et al. (2002) ne remonteraient pas jusque dans les années 1870, mais plutôt situeraient cette naissance en 1918 où le système de paiement Fedwire a autorisé une base électronique de paiement entre banques à travers le télégraphe (Interbank payment system). Et ainsi de fil en aiguille, le système financier va développer les automated cleared houses en 1970 en vue de sécuriser le flux de transactions entre banques et marchés financiers, puis les distributeurs automatiques de billets (DAB) et les cartes électroniques en 1980 (débit, crédit). Aussi la Nasdaq introduira l'e-trading bien



avant l'Internet en 1970 en vue d'alléger les procédures administratives dans les transactions boursières (UNCTAD 2001, Allen, McAndrews et al. 2002).

Quant à l'avenir de l'e-finance, les pronostics des chercheurs sont plutôt optimistes. Indjikian (2002) soutient que l'évolution et la propagation de l'e-finance n'en est qu'à ses débuts et que son évolution sera étroitement liée à celle de l'Internet et que la distinction entre finance et e-finance sera mince (Riyadh, Islam et al. 2010). Krishnan (2017) relève les récents développements en e-finance (cryptomonnaies, cloud banking computing, Quantum trading, sécurité Internet, etc.) et ajoute qu'il reste encore à faire et que de nouvelles technologies e-financières seront façonnées par les avancées liées à l'intelligence artificielle et l'Internet des choses (manière pour les dispositifs qui sont reliés à l'Internet de communiquer et partager en temps réel l'information avec d'autres dispositifs dits « intelligents »). Fuatai and Toland (2003) conditionnent l'évolution de l'e-finance au niveau d'assimilation de la technologie par les consommateurs et les institutions financières : cela entraînera de plus en plus d'innovations et des résultats tangibles tels que l'accès au marché et les revenus générés. Par ailleurs, L'UNCTAD (2001) ajoute que le développement de l'e-finance passe initialement par celui de l'e-commerce. De plus, Allen, McAndrews et al. (2002) seraient encore plus précis en liant l'évolution de l'e-finance au développement des paiements en ligne. Aussi Shahrokhi (2008) met en relief les facteurs clés de l'évolution de l'e-finance à savoir la technologie, la globalisation, l'entrepreneuriat, le cadre réglementaire, le capital et la compétition.

### 1.3 Déterminants d'un système e-financier

De nombreux facteurs définissent le cadre de mise en place du système e-financier dans les pays surtout ceux en développement. En effet, ces déterminants mis en exergue par la majorité des auteurs sont nécessaires et parfois même primordiaux si l'e-finance se veut une place dans les systèmes financiers de ces pays. Parmi les déterminants relevés, ceux-ci se catégorisent en deux grands groupes.

D'une part, les déterminants liés intrinsèquement à la plateforme d'e-finance englobent tous les facteurs qui découlent de la conception et de l'utilisation de la plateforme. Dans

cette catégorie sont rangés les risques liés à l'utilisation comme la sécurité et la confidentialité des données (Herbst 2001, Abroud, Choong et al. 2015, Zhang 2017), l'attractivité des différentes plateformes (Zhang 2017) et l'auto-efficacité du système (plus elle facilite la vie des utilisateurs en termes d'efficacité plus elle sera utilisée) (Zhang 2017).

D'autre part, les déterminants externes au système concernent tous les facteurs issus de l'environnement externe et qui peuvent impacter l'implantation de l'e-finance (Cichorska and Klimontowicz 2016). Dans cette catégorie se retrouvent la culture (Riyadh, Islam et al. 2010, Karinan 2014), le cadre légal et institutionnel qui a été cité par la plupart des auteurs (Herbst 2001), l'accès à Internet (Herbst 2001, Hadidi 2003, Karinan 2014, Cichorska and Klimontowicz 2016), l'influence sociale (Abroud, Choong et al. 2015, Zhang 2017), les compétences et l'alphabétisation technologique (Riyadh, Islam et al. 2010).

Considérée comme un déterminant majeur (Singh 2011), la confiance ne peut se catégoriser dans les groupes précédemment cités, car elle est transversale. En effet, la confiance en la plateforme et au système découle de l'utilisation répétitive dudit système sans mauvais retours. Et donc, elle est basée sur une bonne mise en place du système et sur sa réputation auprès des consommateurs (Abroud, Choong et al. 2015, Zhang 2017). Souvent, cette confiance peut être inhérente au caractère volatile de ce système, car c'est une innovation qui est technologique avant tout (Hadidi 2003).

De plus, selon Hadidi (2003), pour être effectif et efficace, le développement de l'e-finance dans les pays en développement a besoin d'être combiné à des opportunités de développement économique et éducationnel grâce à des infrastructures adéquates. Aussi, il faut générer le besoin de ce système au niveau des populations par un niveau acceptable requis d'éducation et de revenu les poussant à utiliser l'e-finance. Ainsi, ils démontrent que le niveau d'éducation est un déterminant principal dans l'implantation de l'e-finance et qu'il faille que l'e-finance se fasse accompagner par l'e-éducation.

Par ailleurs, Riyadh, Islam et al. (2010) ont énoncé que les différents acteurs du système financier ont un rôle proactif dans le succès de l'implantation du système e-financier.

Aussi, il faudrait connaître et identifier les facteurs favorables et cela aidera les autorités financières à mieux implanter ce système.

En outre, Herbst (2001) a conclu en disant que l'accroissement du taux d'adoption (pénétration technologique) signifie aussi l'augmentation de l'utilisation de l'e-finance.

#### 1.4 Apport de l'e-finance dans le milieu entrepreneurial

L'e-finance est une innovation technologique financière et comme toute innovation, celle-ci génère des gains qui seraient profitables à tout système ou organisation qui l'instaure. La majorité des articles a soulevé l'importance de l'e-finance pour le système financier d'un pays et son milieu entrepreneurial. Toutefois, certains auteurs ont dénoté certaines idées reçues que la majorité des consommateurs et acteurs financiers se fait concernant l'e-finance. En effet, Indjikian (2002) a noté quatre idées fausses sur l'e-finance : d'abord, les potentiels coûts réduits sont exagérés, ensuite au niveau de l'implantation qui n'est pas si facile, puis la désintermédiation potentielle (la finance par nature joue un rôle d'intermédiation qui avec l'e-finance se retrouve réduit et donc ne disparaît pas complètement (Allen, McAndrews et al. 2002), et enfin l'impact de l'e-finance sur le système financier (d'autres avaient prédit un changement plus radical cependant la transition est modérée et graduelle (Mu 2003)). De plus, l'UNCTAD (2001) ajoute à ce qui a été énoncé plus haut que contrairement à ce que l'on pense, l'e-finance n'a pas aboli les barrières d'entrée au système laissant la place à de nouveaux entrants (Mu 2003) et aussi concevoir un système technologique (Internet, logiciels et applications) n'est pas aussi aisé.

Après avoir éclairci certaines zones d'ombre autour du concept, les auteurs se sont penchés sur la question du rôle et des avantages que l'e-finance peut apporter au système entrepreneurial d'un pays. Bien que la majorité des articles traite du concept général, certains auteurs se sont penchés sur cette question selon un terrain particulier, celui des pays en développement (PVD). Le milieu entrepreneurial, composé de PME, industries et banques, fait face à des problèmes de financement dus aux différents risques de faillite auxquels il s'expose. Alors très peu d'institutions financières leur font confiance pour accorder un financement ou un crédit (Raihan 2001, Allen, McAndrews et al. 2002, Mu

2003, Ganbold 2008). L'e-finance est un outil qui peut s'avérer utile profitable à trois secteurs: celui des banques, des entreprises et du gouvernement (Riyadh, Bunker et al. 2010, Srivastava 2014). La plupart des auteurs a classé les avantages de l'e-finance par domaine, mais en général l'adoption l'e-finance s'accompagne de certains atouts pour le système qui le développe. L'introduction de cet outil a permis au secteur bancaire de connaître un essor remarquable (Allen, McAndrews et al. 2002). En effet, cet impact a été important à cause du premier rôle d'intermédiaire financier de la banque (banque servant de lien entre les demandeurs et les pourvoyeurs de capitaux).

De plus, les auteurs ont recensé les gains de l'e-finance en différentes catégories :

- **Économies de coûts** : rapidité et commodité dans les moyens de paiements, réduction la distance géographique (capacité de fournir des services partout pourvu qu'il y ait Internet), réduction des coûts de transaction et d'information, pas besoin de présence physique (moins de coûts d'implantation)
- **Qualité de l'information financière** : information financière précise accessible à tous, transparence au niveau du prix et au meilleur prix, capacité de comparer les services entre les banques et d'en choisir la meilleure et l'égalité de l'information de part et d'autre des acteurs, réduction de la mauvaise information financière, transfert rapide d'information en volume, information fluide et facile à stocker (Shahrokhi 2008)
- **Interface entre investisseurs et entrepreneurs** : lien entre les investisseurs privés et les PME, capacité de postuler en ligne pour des emprunts et hypothèques, moyen pour développer et moderniser la microfinance, Relation forte avec les clients (produits customisés et solutions intégrées), développement d'opportunités d'affaires (Shahrokhi 2008), Capacité de trouver l'investisseur adéquat au type de financement recherché (Shahrokhi 2008, Srivastava 2014)
- **Gestion clientèle** : rapprochement entre les clients et la banque et une capacité d'adaptation au système (Allen, McAndrews et al. 2002), meilleure gamme de services offerts (UNCTAD, 2001)
- **Plateforme de solutions** : finance économique, rapide et largement accessible aux PME et leur trouve de meilleures solutions (Indjikian 2002)

En clair, l'e-finance permet aux entreprises d'avoir des états financiers audités, une meilleure ligne de crédit et d'être plus solvables (Paun, Mutu et al. 2010, Mavetera, Jokonya et al. 2017). De plus, l'e-finance répond aux besoins des consommateurs qui, à l'ère du numérique sont de plus en plus éduqués. En effet, c'est un système efficace (Karinan 2014), polyvalent, transversal, flexible, accessible et qui touche à une plus grande clientèle grâce à son interopérabilité (Paun, Mutu et al. 2010). Par ailleurs, Cichorska and Klimontowicz (2016) relèvent de nombreux avantages pour les PME notamment leur permettre de conduire et de faire des affaires à travers le monde (caractère transfrontalier de l'e-finance) (Herbst 2001). Également, l'e-finance constitue un avantage compétitif, car elle permet aux entreprises d'accroître leur potentiel, de rester compétitives et de grandir grâce à l'acquisition d'une nouvelle clientèle.

Également, Rahman, Rahman et al. (2017) ont soulevé un avantage important qui concerne la visibilité et la notoriété de l'entreprise. En effet, une entreprise qui adopte une innovation technologique telle que l'e-finance est bien perçue par les investisseurs et les banques.

En plus d'être un outil de pointe pour les entreprises, l'e-finance est un outil qui accroît la capacité des pays en développement en vue d'accélérer le développement économique, la connexion à la mondialisation et les opportunités pour ses citoyens (développement social) (Singh 2011).

En outre, Srivastava (2014) étaye que l'e-finance réduit l'intervention humaine en facilitant les services financiers à travers Internet, améliore les relations et les transactions B2B. Aussi Mu (2003) ajoute que l'e-finance est facile à utiliser, réalise une efficience opérationnelle, a un processus automatisé, permet un accès rapide au crédit, couvre une plus large zone de financement, et possède un service autonome et indépendant. Par ailleurs, il relève une amélioration de l'accès à la finance pour les PME, un développement de compétences, de ressources et de services financiers appropriés à leurs besoins. Quant à Shahrokhi (2008), il note que l'e-finance est un facteur incontournable de développement, car il améliore la communication financière d'une entreprise et lui offre la capacité de s'internationaliser sans infrastructure humaine et financière.

Selon le rapport de l'UNCTAD (2001), les PME et les PVD peuvent bénéficier de l'e-finance par la notation financière et le traçage des données. L'e-finance est basée sur la

finance traditionnelle cependant elle y accélère le développement par l'introduction d'outils technologiques financiers utiles pour les PME tels que les cartes intelligentes. Elle sert aussi à aider les entrepreneurs à atteindre les « business angels » (investisseurs qui cherchent à capitaliser leurs fonds) pour le développement de leurs activités. Aussi, elle améliore la compétitivité des entreprises et des banques par l'accélération de l'innovation financière, ce qui réduira les couts de transaction, augmentera et élargira la qualité et le choix des services proposés.

Cependant, il convient d'éclaircir le contexte financier des pays en développement en vue de faire ressortir les diverses opportunités d'implantation.

## **CHAPITRE 2 :**

### **CONTEXTUALISATION DE L'ÉTUDE**

Notre étude porte sur les pays en développement et ces derniers font preuve d'un contexte d'évolution particulier tant sur le plan économique et financier que sur le plan socio-politique. Bénéficiant d'un cadre plus favorable pour certains et moins enclin pour d'autres, il s'agit dans cette section de relever la littérature faisant part du statut réel de l'e-finance dans les pays en développement et des conditions d'évolution des PME.

#### **2.1 Contexte financier des PVD : statut de l'e-finance**

Plusieurs auteurs ont statué sur la question du positionnement de l'e-finance dans les politiques économiques des pays en développement. En effet, le système financier constituant le cœur d'une économie en ce sens où plus il est opérationnel, plus l'économie s'en voit renforcée (Mavetera, Jokonya et al. 2017), il était impératif de faire ressortir la situation qui prévaut quant au cas de l'e-finance.

Bien que le secteur financier soit conscient des avancées technologiques qui s'opèrent à travers le monde, il peine à s'y incruster à cause des difficultés socioéconomiques latentes (Mavetera, Jokonya et al. 2017). Aussi, la majorité des auteurs ont souligné une disparité entre l'adoption de l'e-finance dans les pays développés et dans les pays en développement. En effet, le taux d'adoption de l'e-finance dans les pays en développement est plus faible que celui dans les pays développés. C'est ainsi que Mavetera, Jokonya et al. (2017) ont relevé une implantation plus complète du secteur e-financier dans les pays développés que dans les pays en développement et cela est dû au fait que certains pays (en l'occurrence les PVD) n'ont pas autant progressé au niveau technologique et au niveau de l'utilisation de l'outil Internet (Riyadh, Islam et al. 2010). Ce retard susmentionné, relevé par la majorité des auteurs, a eu pour conséquence dans ces pays une utilisation mixte des services virtuels et physiques de la finance (communément appelés « bricks and mortar »). C'est l'exemple des pays de l'Afrique du Sud à l'instar du Botswana.

Cette transition a été difficile pour la plupart des PVD, car même si quelques pays ont développé des infrastructures financières et technologiques en vue de permettre à l'e-

finance d'y prendre place (Riyadh, Islam et al. 2010), le passage du physique à l'Internet a été accéléré par la capacité des consommateurs à accéder à internet et donc les différents gouvernements a eu du mal à suivre le rythme (Riyadh, Islam et al. 2010, Mavetera, Jokonya et al. 2017).

Les auteurs ont relevé certaines raisons transversales à tous les pays pour lesquelles l'e-finance n'est pas vraiment présente dans les pays en développement. Tout d'abord, Cichorska and Klimontowicz (2016) ont noté une mauvaise financiarisation de l'économie sous-développée en d'autres termes, le passage d'une économie traditionnelle à une économie numérique ne s'est pas fait adéquatement. Ensuite, Singh (2011) soulève la manière dont sont perçus le système e-financier et ses utilisateurs par la société. Enfin, Karinan (2014) a souligné que le degré d'intégration technologique n'est pas le même dans tous les pays en développement. Ils prennent l'exemple de l'Arabie où il existe un réel problème d'adoption technologique dû à des problèmes techniques, organisationnels et humains. Également, la culture joue un grand rôle dans l'adoption de l'e-finance en ce sens que dans la culture arabe par exemple, l'accès à Internet est perçu comme une modernisation de la société et donc une perte de leur culture.

## 2.2 Statut et défis des PME

Véritable catalyseur de développement socioéconomique, les PME constituent un poids économique non négligeable et redynamisant dont les autorités doivent prendre conscience du potentiel surtout dans les pays en développement (Ganbold 2008, Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009, Riyadh, Bunker et al. 2010). Afin de mieux cerner son impact et de son apport à une économie dite globalisée (Riyadh, Bunker et al. 2010), il conviendrait de définir la notion de PME. En ce sens, Ganbold (2008) soulève qu'il n'existe aucune définition universelle de la PME. En effet, cette pluralité de définitions est due aux nombreux critères utilisés pour catégoriser les entreprises tels que le nombre d'employés, le chiffre d'affaires, la taille de l'entreprise, etc. Aussi, ces critères ne faisant pas l'unanimité et même les plus utilisés tels que le nombre d'employés et le chiffre d'affaires n'étant pas standardisés, il est donc difficile de trouver une universalité dans la définition de la PME. Cette pluralité diffère par région (les pays occidentaux et les pays asiatiques) et par catégorie de pays (les pays développés et les pays en développement) (Ganbold



2008). Aussi, est-il relevé que dans les pays en développement, le nombre d'employés et surtout le chiffre d'affaires d'une PME peuvent être utilisés comme critères cependant le niveau fixé aura tendance à être moindre comparé à ceux des PVD (Ganbold 2008).

En dépit des nombreux avantages que procurent les PME aux économies notamment l'entrepreneuriat, la diversification et la croissance économique, une rapide industrialisation, la réduction du taux de chômage et la forte contribution à l'accroissement du PIB (Ganbold 2008, Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009, Riyadh, Bunker et al. 2010), de nombreux défis jalonnent la route des PME et que ces dernières doivent relever si elles veulent atteindre une croissance stable. En effet, la majorité des articles ayant traité le sujet ont mis l'accent sur les conditions difficiles de floraison et d'épanouissement des PME surtout dans les contextes socioéconomiques des pays en développement. Ces défis peuvent être classés en trois catégories :

- **Des obstacles liés à la structuration organisationnelle** : lesquels défis sont inhérents au manque de personnel qualifié dû à une mauvaise information et au manque d'expertise technique et managériale, au processus de prise de décision, au manque de planification et de gestion organisationnelles (Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009, Riyadh, Bunker et al. 2010); aussi les PME représentent un haut risque d'investissement à cause d'une part de sa nature et d'autre des forts taux d'échecs relevés dans le secteur (Riyadh, Bunker et al. 2010);
- **Des obstacles liés à l'accès au financement** : considérés comme le défi majeur à relever par les PME (UNCTAD 2001, Ganbold 2008), les problèmes sous-jacents englobent les échecs des institutions financières et l'accès difficile aux marchés financiers (Ganbold 2008); de plus, le manque d'accès au crédit (taux d'intérêt élevés), l'opacité des états financiers, le manque de source de financement, surtout de financement externe (c'est le cas des pays en développement) sont des défis qui ont aussi été relevés par Riyadh, Bunker et al. (2010) et Zulkifli-Muhammad, Char et al. (2009);
- **Des obstacles liés à l'environnement d'affaires** : ceux-ci englobent un environnement compétitif global (Ganbold 2008, Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009), des cadres légaux lents et lourds et donc une difficulté d'accès à la régularisation des entreprises (Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009, Riyadh, Bunker et al. 2010), la

protection des droits de propriété (Ganbold 2008, Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009) et surtout de fortes barrières d'entrée dues à une compétition accrue (Ganbold 2008, Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009, Riyadh, Bunker et al. 2010); aussi Riyadh, Bunker, et al. (2010) ont relevé l'instabilité des systèmes financiers jouant sur l'environnement d'affaires, mais aussi la conjoncture économique (Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009) qui peuvent s'avérer être un défi d'adaptabilité et de flexibilité des entreprises.

Face à tous ces défis que doivent relever les PME, certains auteurs ont émis quelques conditions clés de succès des PME si celles-ci désirent évoluer dans cet environnement évolutif. En effet, Ganbold (2008) soutient que les conditions de croissance d'une PME se résument à investir dans la restructuration organisationnelle, dans l'innovation et dans la qualification. Quant à Zulkifli-Muhammad, Char et al. (2009), ils donnent huit clés de succès des entreprises :

- Des capacités managériales de qualité et de l'intégrité dans les affaires
- Un esprit vif et entreprenant et une bonne culture d'affaires
- Une gestion financière prudente
- Des produits et services de bonne qualité (à la hauteur des attentes)
- Un programme effectif de développement de ressources humaines
- Un grand soutien de la part des institutions financières en termes de prêts et de conseils
- Une puissante stratégie marketing
- Et surtout toujours être à l'affût d'opportunités d'expansion.

### 2.3 Défis, opportunités et barrières à l'implantation de l'e-finance dans les PVD

De nombreux défis, opportunités et barrières jalonnent le chemin en vue d'une implantation partielle et/ou complète de l'e-finance dans les pays en développement.

Concernant les opportunités d'implantation, Zhang (2017) soulève une couverture inadéquate des branches financières physiques dans les zones rurales. Cependant, ce facteur peut être considéré à la fois comme une opportunité et un défi à relever. Aussi, Paun, Mutu et al. (2010) montrent qu'une meilleure prise de conscience de l'impact de l'e-banking sur la facilitation de la vie de leur clientèle grâce à une large gamme de services offerts. Par ailleurs, certains pays ont réussi à adopter l'e-finance grâce au « benchmark » (technique qui consiste à copier un système d'un pays et à l'adapter aux réalités du pays qui désire l'utiliser). Quant à Riyadh, Islam et al. (2010), ils soutiennent que l'e-finance a de fortes potentialités de croissance et Karinan (2014) corrobore en disant qu'avec la globalisation, la demande de consommation technologique dans certains secteurs peut forcer l'utilisation de l'e-finance au sein des pays en développement.

Concernant les défis d'implantation, Hadidi (2003) pose le problème du cadre institutionnel et réglementaire qui restreint la capacité d'intégrer les PME (Singh 2011) dans le système e-financier et du soutien public. Également, ils ont soulevé le problème de l'adaptation technologique aux exigences locales (incapacité de migrer complètement à un système technologique à cause du manque d'infrastructures adéquates, de capitaux propres et d'expertises technologiques) et aussi le problème du manque de confiance et d'accessibilité (Singh 2011) qui fait douter de la fiabilité du système à cause de son caractère technologique. Par ailleurs, Karinan (2014) a mis l'accent sur le contexte socioculturel qui peut constituer un défi majeur si celui-ci n'est pas considéré. En outre, Singh (2011) a été clair sur un point : les stratégies d'implantation d'e-finance ne peuvent être effectives que si elles sont combinées à des stratégies compréhensives de réduction de pauvreté et de développement.

En résumé, Riyadh, Islam et al. (2010) regroupent les défis en 4 grandes catégories :

- **La population** : les compétences, les qualifications, les ressources humaines, la culture

- **Les facteurs organisationnels** : des défis d'adaptation et de flexibilité à relever pour toute institution voulant implanter le système (avant, pendant et après)
- **Les facteurs d'infrastructures** : manque d'infrastructures et de cadre technologiques adéquats
- **Le cadre légal et institutionnel** : les politiques gouvernementales, les règles et les réglementations.

Ces défis sont explicités dans le tableau ci-dessous :

Catégories	Défis majeurs dans un modèle d'implantation B2B, B2C et C2C
Population	Ressources (tant financiers que technologiques) pour l'adoption des TICs, Familiarité avec les produits et services électroniques, Manque de prise de conscience sur les potentiels avantages de l'e-finance, Peur d'adopter des canaux en ligne à cause de la sécurité et de la confidentialité, Une préférence pour des services personnalisés « face-à-face ».
Facteurs organisationnels	Manque de ressources (tant financiers que technologiques) pour implanter l'e-finance, manque d'intégration entre toutes les activités des institutions financières et des interfaces intégrées avec les clients, Manque d'un code unique d'identification des emprunteurs, Faible niveau d'acceptance des consommateurs des canaux en ligne, Faible niveau du taux de pénétration des comptes bancaires, Manque de confiance des systèmes connectés de la part des consommateurs
Facteurs d'infrastructures	Faible niveau de pénétration d'Internet, manque de fourniture fiable d'électricité, coût élevé et couverture limitée de services internet, manque d'intégration parmi toutes les institutions, manque de base de données en ligne pour une recherche sur l'historique des crédits
Règles et réglementations	Manque de réglementations sur la banque électronique et l'e-finance (comme l'acte de signature électronique), manque de

	renforcement de lois et des procédures bureaucratiques longues en justice, Manque de lois pour combattre la cybercriminalité et la résolution des disputes.
--	---

Aussi, de nombreuses barrières physiques et parfois psychologiques font de l'implantation de l'e-finance dans les pays en développement une voie difficile car les gouvernements en ressentent une certaine crainte et quelques fois des réticences à s'adonner à la technologie surtout dans des domaines qu'ils jugent importants ou même encore régaliens. En effet, malgré les avantages présentés tantôt, l'implémentation totale et effective de l'e-finance dans certains PVD est parfois difficile. Comme précitées, les barrières se déclinent en trois catégories notamment les barrières de ressources technologiques, organisationnelles et financières (Riyadh, Islam et al. 2010). En effet, Hadidi (2003) a souligné que le caractère technologique de ce système pourrait constituer un obstacle en ce sens que les acteurs du système actuel pourraient douter de son impact réel dans le monde. Aussi, Santouridis and Kyritsi (2014) montrent que les expériences passées peuvent constituer un frein à l'implantation de l'e-finance dans les pays en développement. De plus, Herbst (2001) a soulevé que l'inadéquation des infrastructures nationales technologiques (Karinan 2014) peut conduire à une surcharge des systèmes et donc à un dysfonctionnement dû aux nombreux ralentissements et aux délestages concomitants dans certains pays en développement. Également, Singh (2011) a soulevé que la confiance peut être considérée comme une barrière à long terme pour les transactions B2C.

Par ailleurs, Karinan (2014) a mis en exergue le fait que bien que ces barrières aient l'air imperméables, elles sont communes aux pays en développement. En effet, ces barrières sont les perceptions dues au manque de qualifications (mauvaise perception de l'utilisation du système, capacité et motivation), la peur du changement au niveau des managers, une sous qualité dans la conception des systèmes informatiques, les ressources nécessaires et le capital disponible, mais aussi des politiques gouvernementales contraignantes pour la technologie de transfert.

Plus précisément, Riyadh, Bunker et al. (2010) ont dénoté un manque d'infrastructures de technologies de communications et d'information (TCI), un manque d'alimentation

régulière en énergie, un accès limité aux TCI (fait également relevé par Nitsure (2003)), une absence de règlements dans le domaine de l'e-finance, et l'insécurité d'e-paiement. Ils ont également évoqué la propriété et la livraison en différé des marchandises, un manque de conscientisation, un manque de formation, un manque de compétences informatiques, un accès limité à la finance, un accès limité aux marchés, des fonds propres limités. En ajout à cela, Shahrokhi (2008) a noté une entrée difficile pour les nouvelles institutions e-financières à cause de la fidélisation des clients à leurs banques, des consommateurs qui ne sont pas vraiment enclins à laisser une machine gérer leurs richesses, un besoin de régulation de l'e-finance même en entreprise. À l'instar de ses pairs, Indjikian (2002) dénote un manque de cadres de formation et d'information financière. Quant à Krishnan (2017) et Allen, McAndrews et al. (2002), ils soulignent un faible système légal, un manque de régulations gouvernementales pour le secteur et des infrastructures technologiques inadéquates. Par ailleurs, Mu (2003) a souligné une confiance accrue des clients en des institutions physiques ce qui rend l'accès difficile aux banques purement connectées, des problèmes de sécurité et de confidentialité, une impossibilité de répondre en temps précis s'il y a des problèmes Internet. En outre, Fuatai and Toland (2003) relèvent le piratage informatique et l'adaptation de la technologie globale aux exigences locales. De même, l'UNCTAD (2001) relève le fait que c'est nouveau pour les PME, mais largement utilisé par les grandes entreprises, certaines plateformes sont inappropriées et non fonctionnelles, et cela nécessite des prérequis. De plus, il y a un manque d'infrastructure, de compétences et un cout élevé du matériel informatique et de la connexion Internet.

Toutes ces barrières citées constituent certes un frein au développement et à l'implantation d'un système e-financier dans un PVD cependant elles restent surmontables. Car étant le même système appliqué aux pays développés, ceux-ci rencontrent les mêmes challenges, mais les surmontent au profit de l'avancée et de l'ère technologique.

## **CHAPITRE 3 :**

### **PROBLÉMATIQUE DE L'ÉTUDE**

#### **3.1 Importance de la recherche**

Au terme de la rédaction de la revue de la littérature, il convient de souligner que les auteurs, à travers diverses approches méthodologiques, ont relevé le caractère technologique de l'e-finance plus précisément le fait que bien qu'elle soit née avant les TIC, ces derniers ont révolutionné son utilisation et donc la rendant quelque peu incontournable (Krishnan 2017). De plus, ils ont ébauché les différents avantages que génère l'e-finance pour le système ou l'organisation qui l'adopte (économie de coûts, meilleure qualité de l'information et meilleure gestion clientèle) et les obstacles à l'adoption de cette innovation dans les PVD (cadre légal inapproprié, problèmes de sécurité, problèmes de qualité de la connexion internet, etc.).

Ainsi, il s'est avéré qu'il y a un certain nombre de manquements qui ressortent de l'analyse des positions des chercheurs. L'une de ces failles est le fait que les chercheurs n'ont pas mis l'emphasis sur le réel impact de l'e-finance sur le milieu entrepreneurial. En effet, tous les articles ont plutôt abordé la problématique de l'adoption de l'e-finance et son impact sur les entreprises dans les pays développés. De plus, la plupart des auteurs ont plutôt mis en lien l'e-banking, son adoption et son efficacité dans le milieu bancaire. Aussi, il est constaté que la plupart des articles n'ont souligné pour les PVD que des barrières à l'implémentation de l'e-finance et les potentiels avantages que celle-ci pourrait apporter à leur milieu entrepreneurial lesquels avantages ont été définis par extension à ceux déjà constaté dans les pays développés. Par ailleurs, ces potentiels avantages ont été majoritairement mis en relation avec la performance économique des entreprises.

Mais relativement peu d'auteurs ont abordé le problème de l'e-finance en général et son adoption réelle dans les PME. En effet, en se limitant au secteur bancaire, ces auteurs n'ont pas évalué le potentiel impact que peut représenter l'adoption de l'e-finance dans les PME sur l'économie surtout d'un pays en développement. Il nous est donc apparu clairement qu'il faut mettre en évidence tous les déterminants pouvant jouer en faveur de ces

catalyseurs économiques et l'un d'entre eux est l'innovation technologique (Subrahmanya, Mathirajan et al. 2010).

Dans les pays subsahariens, cette importance est encore plus accentuée en ce sens que les PME représentent 20 à 30% du PIB de ces pays. En ce sens, il convient d'axer notre recherche sur les déterminants d'une bonne compétitivité de ces PME et de leur croissance d'où notre intérêt de recherche pour cette innovation technologique que représente l'e-finance. En effet, l'e-finance viendrait répondre à de cruciaux problèmes dont l'accès au financement que rencontrent ces PME et qui jouent majoritairement sur leur performance et leur survie.

### 3.2 Objectif de l'étude et questions de recherche

Étant une innovation technologique, l'e-finance génère des gains qui sont qualifiés de compétitifs par Fuatai and Toland (2003) et aussi d'efficacité opérationnelle par Shahrokhi (2008). De plus, Ajitabh and Momaya (2003) ont mis en exergue les caractéristiques d'une entreprise compétitive et ses différentes sources de compétitivité. Selon son analyse, une entreprise compétitive est opérationnellement efficiente à travers la réduction de ses coûts et la maximisation de la qualité. Aussi celle-ci tire sa compétitivité de ses capacités dynamiques, de sa flexibilité, son agilité, son adaptabilité et sa réactivité face aux changements de l'environnement.

Ces différentes sources constituent les potentiels gains qu'ont soulevés nos auteurs dans la revue de la littérature.

Et donc, comme énoncé tantôt, il y a un intérêt de recherche à faire ressortir les déterminants pouvant améliorer la compétitivité et la performance des PME dans les pays de l'Afrique subsaharienne.

C'est dans ce cadre que s'inscrit notre problématique de recherche dont l'objectif principal est d'améliorer la compétitivité des PME à travers une meilleure compréhension des outils de l'e-finance. De cette problématique de recherche émergent de nombreuses questions : L'e-finance serait-elle un catalyseur de performance financière et économique pour les PME? Si oui, cet impact est-il conforme et applicable à l'environnement entrepreneurial des pays de l'Afrique subsaharienne? Toutes ces sous-questions convergent vers notre question de recherche qui est : **Comment une bonne adoption de l'e-finance peut**



**constituer un catalyseur de performance et de compétitivité pour les PME des pays de l'Afrique de l'Ouest?**

En clair, l'objectif de cette recherche est de définir un cadre d'implantation de l'e-finance dans les pays en développement. Alors, les objectifs inhérents aux questions sont :

- Un aperçu des besoins réels du système financier des pays en développement,
- Les déterminants réels de l'implantation de l'e-finance,
- Une meilleure connaissance de l'e-finance en général
- Les possibles gains qu'une entreprise peut en tirer en termes de compétitivité et
- Son impact sur l'économie d'un pays dit en développement.

## **CHAPITRE 4 :**

### **CADRE THÉORIQUE**

De nombreux modèles ont été ébauchés par les chercheurs en vue d'évaluer de taux d'adaptation et d'utilisation de l'e-finance. Il en est ressorti deux modèles dont le modèle d'acceptance technologique ou le MAT de Davis (1985) (largement utilisé par la majorité des auteurs) et le modèle de diffusion de l'innovation de Rogers (1995). Le modèle MAT fut utilisé par la majorité des auteurs, lequel modèle vise particulièrement à expliquer les perceptions des individus d'un système par rapport à l'implantation d'un autre système technologique tandis que certains auteurs ont préféré soit le combiner au modèle de Rogers (Mavetera, Jokonya et al. 2017) soit utiliser uniquement le modèle de Rogers (He, Duan et al. 2006).

#### **4.1 Le modèle d'acceptance technologique de Davis (MAT)**

Le modèle d'acceptance technologique (MAT) ou technology acceptance model (TAM) est un modèle qui a été largement utilisé dans le but de prédire le comportement du consommateur face à une nouvelle technologie (Zhang 2017). En clair, ce modèle visait à prédire le taux et la vitesse d'adoption d'une nouvelle technologie par les potentiels utilisateurs (Santouridis and Kyritsi 2014, Abroud, Choong et al. 2015, Fayad and Paper 2015). Largement utilisé par les auteurs pour prédire le taux d'adoption de technologies comme l'e-finance, l'e-commerce et l'e-banking (Abroud, Choong et al. 2015), ce modèle a été conçu par Davis (1975) en adéquation avec les recherches d'autres auteurs en vue d'expliquer les perceptions des utilisateurs face à un nouveau système (Zhang 2017).

Par ailleurs, Santouridis and Kyritsi (2014) ont justifié l'utilisation du MAT pour prédire l'adoption de l'e-finance par le fait que cette dernière étant avant tout une innovation technologique, ce modèle constituerait le meilleur moyen de prédire les intentions des consommateurs quant à l'utilisation de ce nouveau système.

Cependant, avant de s'épancher sur ce modèle, la majorité des auteurs ont procédé à une révision des principes théoriques de ce modèle. En effet, pour la plupart d'entre eux, la conception théorique du MAT est principalement basée sur la théorie de l'action raisonnée

(TAR) et seuls Zhang (2017) et Santouridis and Kyritsi (2014) associent la modélisation du MAT avec la TAR et la théorie du comportement planifié (TCP). Ainsi donc la TAR peut être appréhendée comme étant un modèle qui a été développé en vue de prédire le comportement humain en général et ce, grâce à ses deux composantes principales : Une attitude face à un comportement est « les sentiments positifs ou négatifs d'un individu (effet évaluatif) à propos de l'exécution du comportement cible". Une norme subjective est "la perception de la personne que la plupart des gens qui lui sont importants pensent qu'il devrait ou ne devrait pas accomplir le comportement en question". Quant à la TCP, elle peut se définir comme étant une extension du TAR qui sous-tend qu'il y a des conditions pour lesquelles les individus ne peuvent pas contrôler leur comportement et suggère qu'il y a un troisième antécédent à la TAR nommé contrôle comportemental perçu qui influence aussi les influences comportementales et le comportement réel ainsi que les influences attitudinale et normative (Zhang 2017).

Le MAT est donc considéré comme l'utilisation pratique du TAR adapté à l'adoption de nouvelles technologies (Fayad and Paper 2015). C'est aussi un modèle qui a été utilisé dans plusieurs études et chaque chercheur l'a adapté en fonction des besoins de recherche qu'il désirait mettre en avant ou tout simplement en fonction du domaine et du cadre d'application. Toutefois, la majorité des auteurs a tenu à revenir sur le modèle de base de Davis avec ses composantes avant d'y apporter leurs modifications cependant, peu d'entre eux ont tenu à revenir sur les définitions des composantes de base (Karinan 2014, Abroud, Choong et al. 2015, Fayad and Paper 2015) . Alors, le modèle MAT originel, tel que conçu par Davis, contient six composantes et est présenté comme suit (Karinan 2014, Santouridis and Kyritsi 2014, Abroud, Choong et al. 2015, Mavetera, Jokonya et al. 2017) :

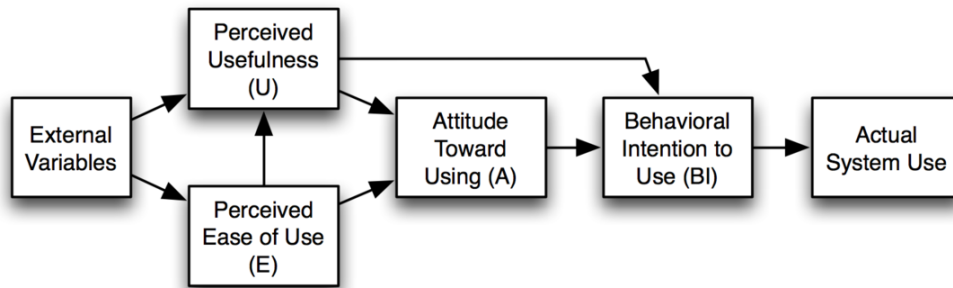


Figure 1 : Technology Acceptance Model of Davis (1985)

Lorsque traduit en français, le modèle MAT donne ceci :

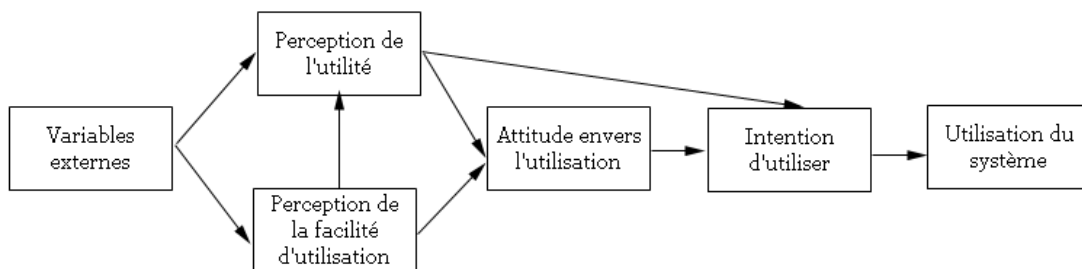


Figure 2 : Modèle d'Acceptance Technologique (Version française)

- *Perception de l'utilité ou perceived usefulness (PU)* : Cette variable traduit la manière dont l'utilisation d'une technologie peut assister et améliorer la performance d'un individu au travail (Singh 2011, Karinan 2014, Abroud, Choong et al. 2015, Fayad and Paper 2015, Mavetera, Jokonya et al. 2017); en d'autres termes, elle prend en compte les perceptions de l'utilisateur sur l'implication de l'application de la technologie en termes de réduction de coûts, d'accroissement d'efficacité, et de la précision tout en réalisant ses tâches qui lui sont prescrites (Abroud, Choong et al. 2015).
- *Perception de la facilité d'utilisation ou perceived ease of use (PEOU)* : cette variable se réfère au « degré auquel une personne croit qu'utiliser un système technologique particulier pourrait la libérer de faire des efforts mentaux et physiques » (Davis, 1989) (Karinan 2014, Abroud, Choong et al. 2015, Mavetera, Jokonya et al. 2017)

- *Attitude envers l'utilisation or attitude toward using (A)*: cette variable peut être définie comme les sentiments positifs et/ou négatifs d'un individu quant à l'utilisation et à la performance d'un système cible (Santouridis and Kyritsi 2014)
- *Intention d'utiliser ou behavioral intention (BI)* : cette variable est expliquée par le fait que l'intention peut affecter directement le comportement d'utilisation (Zhang 2017)
- *Variables externes* : dans les variables externes, les auteurs ont catégorisé les variables en dehors de l'utilisation de la technologie qui peuvent avoir un effet direct sur son utilisation telles que l'influence sociale (Karinan 2014, Santouridis and Kyritsi 2014).

Se basant sur ce modèle originel, de nombreux auteurs ont modifié à leur guise. En effet, la plupart des auteurs ont préféré retirer des variables comme variables externes et l'intention d'utiliser (Karinan 2014, Santouridis and Kyritsi 2014, Mavetera, Jokonya et al. 2017) d'autres ont conservé la structure de base et ont ajouté de nouvelles variables comme la confiance (Singh 2011, Abroud, Choong et al. 2015, Fayad and Paper 2015, Mavetera, Jokonya et al. 2017, Zhang 2017), la notion de valeurs économiques (Abroud, Choong et al. 2015), les normes sociales, la crédibilité perçue (Karinan 2014, Santouridis and Kyritsi 2014), et ont rajouté comme variable externe l'intention d'utilisation (Karinan 2014), l'expérience du consommateur (influence sociale et envie d'être innovant) et la satisfaction générale (Karinan 2014, Santouridis and Kyritsi 2014). Quant à la variable « crédibilité perçue », un débat subsiste entre les auteurs dont les uns sous-tendent que c'est une dimension de la variable « confiance » tandis que d'autres la traitent comme une variable à part entière (Santouridis and Kyritsi 2014).

Toutefois, bien que ce modèle soit l'idéal pour expliquer le taux d'adoption technologique de l'e-finance (Santouridis and Kyritsi 2014, Zhang 2017), il est nécessaire d'ajouter de nouvelles variables et donc de l'adapter en fonction des variables exogènes de l'étude à l'instar du contexte socioéconomique. Le but de la modification du MAT est de le rendre plus spécifique et plus applicable (Mavetera, Jokonya et al. 2017, Rahman, Rahman et al. 2017). En effet, Fayad and Paper (2015) l'étaient en disant que le MAT tel quel ne saurait expliquer correctement l'e-finance, car le modèle n'est utilisable que pour les technologies en organisations. En d'autres termes, habituellement utilisé pour explorer le comportement d'usage d'internet du consommateur, le modèle MAT classique ne saurait expliquer

certaines variantes comme le comportement du consommateur ou même l'attitude envers l'utilisation d'où la nécessité d'intégrer de nouvelles variables.

C'est dans ce cadre que dans le souci que ce modèle soit plus applicable pour un pays en développement, Mavetera, Jokonya et al. (2017) refont complètement le modèle MAT qu'il trouve trop généraliste en le combinant aux modèles de Hosein (Adoption de l'e-banking par le consommateur) et de Rogers (Théorie de la diffusion de l'innovation) d'où ils extraient quelques variables. En clair, Mavetera, Jokonya et al. (2017) empruntent les variables de ces trois modèles pour n'en former qu'un seul dans le but de l'applicabilité de ce modèle dans le contexte d'un pays en développement. Également, en adéquation au modèle proposé, Mavetera, Jokonya et al. (2017) a proposé un schéma d'acceptance technologique qui se décompose en trois phases :

- ***Infusion*** qui se réfère à la mise en place de la technologie
- ***Diffusion*** qui se réfère à la prise de conscience des consommateurs des services proposés à travers la plateforme
- ***Adoption*** qui est l'utilisation réelle des services technologiques.

#### 4.2 Le modèle de diffusion de l'innovation de Rogers

Quant au second modèle de pénétration technologique, il convient de souligner que peu d'auteurs s'en sont inspirés pour leur recherche comparativement au premier qui fut largement vulgarisé. Ainsi, le modèle de la théorie de la diffusion de l'innovation de Rogers est un modèle qui est centralisé sur les entreprises, leur comportement et leurs besoins en innovation en ce sens qu'il suggère qu'il existe une relation entre l'innovation perçue et le taux d'adoption de cette innovation. Ce modèle repose sur le principe qu'une innovation technologique soit adoptée par une entreprise ou une organisation et donc son adoption par les consommateurs est différente de celle par les entreprises. Cependant, l'une des limites de ce modèle est qu'il varie en fonction de l'innovation à étudier.

Ainsi le modèle de Rogers se présente comme suit :

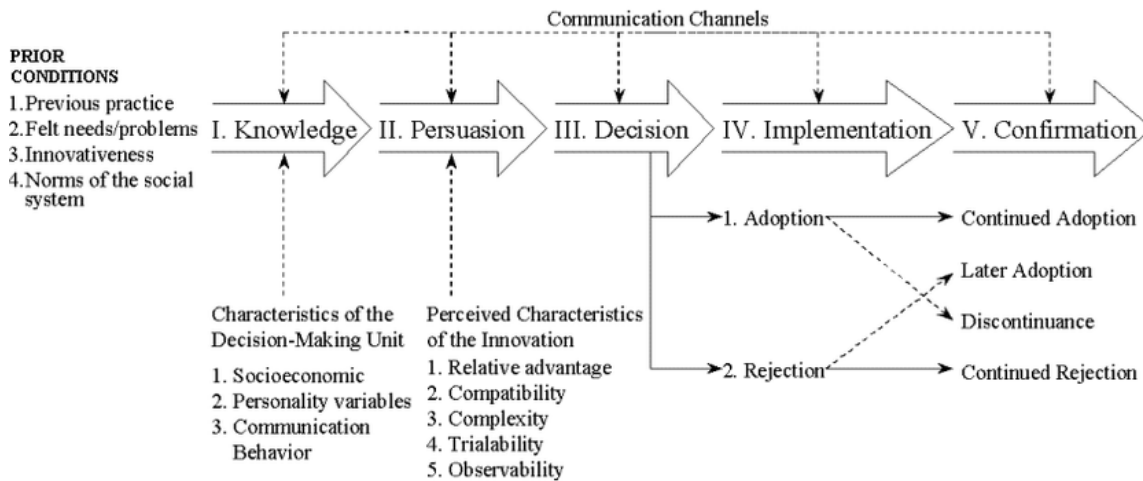


Figure 3 : Modèle de la Diffusion de l'innovation de Rogers (1995)

Rogers (2003) décrit le processus de décision en matière d'innovation comme « une activité de recherche et de traitement de l'information, dans laquelle une personne est motivée pour réduire l'incertitude quant aux avantages et aux inconvénients d'une innovation » (p. 172).

Ainsi, selon Rogers, le processus d'innovation se décline en cinq étapes successives et ordonnées :

- 1- *Connaissance « Knowledge »* : dans cette phase, l'individu apprend à connaître l'innovation en tant que telle et ce qu'elle peut apporter. Généralement dans cette phase, nous retrouvons les questions « Qui, Quoi, Comment et Pourquoi? » dont les réponses permettent à l'individu de déterminer « Quelle est cette technologie, comment et pourquoi fonctionne-t-elle? » Rogers (2003). Aussi, selon Rogers, ces questions permettent aussi de catégoriser cette phase en trois mini phases que sont la phase de la prise de conscience de la connaissance (phase durant laquelle l'individu prend connaissance de l'innovation et reconnaît son existence, cette phase peut motiver l'individu à en vouloir en apprendre davantage et peut-être à l'adopter), la phase de la connaissance pratique (phase durant laquelle l'individu voit comment la technologie fonctionne; en effet, il reçoit des informations sur comment utiliser correctement cette innovation ; de plus, Rogers considérerait cette phase comme essentielle dans le processus de décision d'innovation car pour augmenter les chances d'adoption d'une innovation, une personne doit avoir un

- niveau suffisant de savoir-faire avant l'essai de cette innovation et cette phase devient de plus en plus critique si cette innovation est de plus en plus complexe) et la phase des principes de connaissance (cette phase montre les principes de fonctionnement décrivant comment et pourquoi une innovation fonctionne; celle-ci peut être adoptée sans cette connaissance, mais son utilisation abusive peut entraîner sa cessation); aussi faut-il ajouter que cette phase peut être influencée par le comportement et les attitudes de l'individu face à l'innovation.
- 2- *Persuasion « Persuasion »*: cette étape se produit lorsque l'individu montre une attitude favorable ou défavorable à l'égard de l'innovation, cependant cette position ne définit pas directement ou indirectement une adoption ou un rejet (Rogers, 2003). L'individu façonne son attitude face à l'innovation après en avoir pris connaissance voilà pourquoi cette étape vient juste après celle de la connaissance. En outre, si l'étape de la connaissance est centrée sur le savoir (cognitif), l'étape de la persuasion est centrée sur les sentiments (affectif). Le degré d'incertitude sur le fonctionnement de l'innovation et l'influence des pairs ont une incidence sur les opinions et les convictions de l'individu quant à l'innovation.
  - 3- *Décision « Decision »*: C'est à cette étape que l'individu choisit d'adopter ou non ladite innovation ; si l'individu a eu à essayer une fois, l'adoption en sera plus rapide. Cependant, le rejet d'une innovation ne signifie pas un rejet définitif car Rogers (2003) en définit deux types que sont le rejet actif (l'individu pense à adopter une innovation après un essai mais finalement ne le fait pas) et le rejet passif (l'individu ne pense même pas à l'adopter même après essai). Aussi, nous avons ce que Rogers qualifie de discontinue décision qui est le rejet d'une innovation après l'avoir adopté au préalable et ce type de réjection peut être classée dans le rejet actif.
  - 4- *Implantation « Implementation »* : c'est la phase pratique de l'innovation, cependant cette pratique vient avec un certain degré d'incertitude qui se rattache au caractère nouveau et aux conséquences du fonctionnement type de l'innovation. En ce sens, l'utilisateur aura besoin d'assistance de la part agents de changements en vue de faciliter la transition et l'implantation de cette innovation. De plus, ce degré d'incertitude disparaîtra quand l'innovation perdra son caractère unique et nouveau.

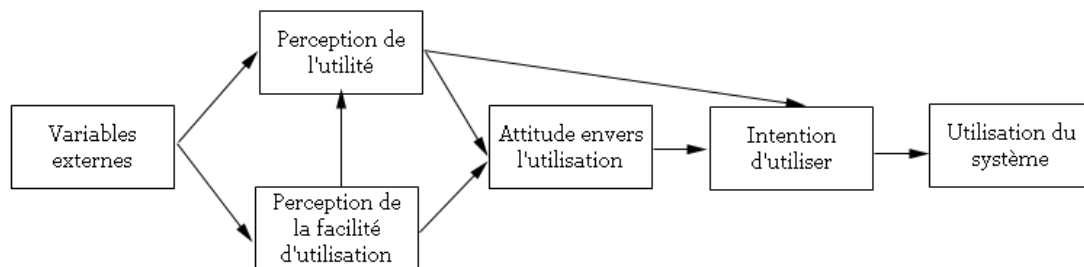


- 5- *Confirmation « Confirmation »* : Dans cette phase, l'individu est à la recherche d'appui pour sa décision d'implantation. Ce stade peut être positif ou négatif en ce sens que l'individu est exposé aux critiques concernant l'innovation et peut décider ou non de revenir sur sa décision. Dans ce cas, l'on parle de décision discontinue qui peut se produire si l'individu décide soit de remplacer l'innovation inexistante par une nouvelle (décision discontinue de remplacement) soit d'abandonner complètement l'innovation car non satisfait de sa performance ou ne correspondant pas à ses besoins (décision discontinue de désenchantement).

Ainsi, He, Duan et al. (2006) ont utilisé ce modèle dans le but d'explorer les effets du degré de perception des managers d'une technologie sur le degré d'acceptation de ladite technologie par la compagnie. En d'autres termes, ils voudraient mesurer l'applicabilité de l'e-paiement via un examen concis de l'adoption et de l'acceptance de cette innovation technologique par ses potentiels premiers utilisateurs. Dans le cadre de leurs recherches, He, Duan et al. (2006) se sont intéressés à la phase II qui est la persuasion et ont défini les cinq composantes de cette phase tout en l'adaptant au concept de l'e-paiement : l'avantage relatif, la compatibilité, la complexité, l'essai et l'observabilité.

#### 4.3 Le modèle de recherche retenu

En fonction des besoins de recherche, nous retiendrons le modèle d'acceptation technologique de Davis (1985) parmi les deux modèles présentés. En effet, ce modèle se présente comme suit :



Le modèle de Davis nous permet de démontrer comment une technologie peut être introduite. Applicable surtout aux organisations, ce modèle nous permet de mieux voir comment une nouvelle technologie est adoptée par les utilisateurs et quelles sont les

variables qui pourraient influencer sur ce choix (négativement ou positivement). De plus, ce modèle est très avantageux car il permet de connaître la perception et les intentions des potentiels utilisateurs (et même des utilisateurs réguliers) sur une innovation technologique. Tandis que le modèle de Rogers s'intéresse à la diffusion d'une innovation technologique, le modèle de Davis se concentre quant à lui sur la genèse et sur les comportements des utilisateurs avant/après adoption. En ce sens, l'e-finance en général n'étant que très peu connue du système financier et pas introduite au niveau des managers des entreprises des terrains à étudier, ce modèle serait bienvenu pour tenter de comprendre les variables qui pourraient accélérer/freiner l'utilisation de cette innovation technologique et financière. Aussi, le MAT permettrait de mesurer le degré d'acceptance technologique tant au niveau des managers d'entreprises qu'au niveau des institutions gouvernementales et financières.

De nombreuses études ont eu à modifier et donc à étendre le MAT pour soit les besoins de la recherche soit pour l'applicabilité au terrain. En effet Fayad and Paper (2015) l'ont souligné en montrant les différentes études qui ont eu à utiliser le MAT et qui l'ont modifié par la suite. De plus certains auteurs ont montré que le MAT dans sa forme brute montre quelques limites et que si nous voulions l'accommoder à notre recherche, il nous faudrait le modifier en retranchant/ajoutant de nouvelles variables et/ou connections.

Par ailleurs, nous avons jugé utile à notre tour d'apporter deux groupes de variables que nous avons classés en variables externes et qui à notre sens influencent l'utilisateur quant à sa décision de s'engager ou non dans l'e-finance. Ces méta-variables sont :

- Confiance qui englobe à son tour les notions de crédibilité perçue, de risque perçu, de confiance et de sécurité. La littérature a montré que ces variables jouent un rôle décisionnel sur le comportement et sur l'intention d'utilisation en ce sens que l'utilisateur aura tendance à aller vers une plateforme ou une innovation technologique qui lui inspire le plus confiance et ce à tous les niveaux (sécurité des données, fiabilité du système technologique, coût du risque minimal, etc.)
- Expérience du consommateur qui quant à elle regroupe l'expérience du consommateur, l'influence sociale et la mesure d'impact. Nous avons décidé d'inclure cette catégorie parce que certains auteurs ont eu à démontrer que

l'expérience qu'un utilisateur a retiré d'une utilisation quelconque d'un système (technologique ou pas) ou l'expérience de ses pairs peut avoir un impact sur la manière qu'à l'utilisateur de percevoir ledit système. En d'autres termes si une expérience préliminaire s'est soldée par un succès (que ce soit par lui-même ou ses pairs), l'utilisateur aura tendance à soit s'engager dans ce comportement, soit refaire le même comportement à succès. Et aussi l'inverse s'est avéré ; si l'expérience s'est soldée par un échec, l'utilisateur n'aura pas envie de répéter le même comportement.

Ainsi notre modèle défini, nous allons appréhender les expériences, vécus et positions des managers quant à la question de l'e-finance dans leurs sociétés.

## **CHAPITRE 5 :**

### **CADRE MÉTHODOLOGIQUE**

#### **5.1 Choix épistémologique et critères de validité de la démarche**

Comme nous l'avons mis en exergue plus haut, nous voulons montrer de quelles manières l'e-finance peut être introduite dans le système financier actuel et aussi en quoi pourrait-elle constituer une source de compétitivité pour les PME locales. Aussi, l'objectif de recherche ainsi énoncé nous amène à adopter une posture constructiviste afin de pouvoir l'atteindre. Cette démarche constructiviste dont nous nous en servons implique aussi une approche holistico-inductive et donc nous irons du particulier au général en d'autres termes outre le fait de valider ou d'infirmer l'applicabilité du MAT sur les terrains choisis quant à la question de l'e-finance, nous sommes allés avec l'intention de recueillir les propos d'hommes qui vivent la situation et qui pensent au futur de leurs entreprises et d'essayer d'en faire notre propre idée de la situation.

En effet, aux fins d'élaboration de la grille d'entrevue, nous irons chercher la perception et l'appréhension de l'e-finance au travers des variables du modèle MAT que nous déclinerons sous forme de questions, chaque variable représentant une méta catégorie de questions. En effet, ayant choisi le MAT pour réaliser cette étude, il convient de souligner que ce modèle a pour but premier de mettre en évidence les variables qui peuvent influencer l'intention d'adoption et d'utilisation d'une technologie (ici l'e-finance) par un potentiel utilisateur (les managers d'entreprises) mais aussi de montrer si ces potentiels utilisateurs ont conscience de l'impact que cette technologie aurait sur leur quotidien si jamais ils décidaient de l'implanter.

Ensuite, nous irons à la quête de managers sur les terrains cibles en vue de constituer notre échantillon et de recueillir des données. C'est à travers les perceptions des managers que nous construirons notre réalité en d'autres termes ce sont les vécus, les expériences, les connaissances et les compétences des groupes témoins qui nous permettront de valider des critères d'évaluation et d'impact de compétitivité. Et donc cet aspect de la méthodologie

implique que nous avons favorisé une étude empirique c'est-à-dire que nous irons sur le terrain à la recherche de données à analyser.

Ainsi, nous n'irons pas avec des hypothèses ou des règles déjà préétablies, mais nous construirons et émettrons nos hypothèses en fonction des données collectées.

## 5.2 Choix de l'outil de mesure

Eu égard au manque d'informations disponibles du secteur, la meilleure manière d'étudier l'e-finance est d'aller sur le terrain (Allen et al., 2002). Ainsi, nous allons procéder par une collecte de données primaires auprès de managers d'entreprises à l'aide d'entrevues individuelles semi-directives dans un premier temps et par la suite d'entrevues de groupe. Notre choix s'est porté sur ces deux outils de mesure qualitatifs grâce en raison des différents avantages que ceux-ci présentent.

En effet, l'entrevue de groupe et l'entrevue individuelle sont deux outils de collecte de données qualitatives dont l'objectif principal est de nous faire voir à travers les yeux des acteurs principaux de la réalité qu'on désire étudier. En d'autres termes, à travers le partage de leurs expériences et de leur vécu, nous désirons étudier les différents aspects de leurs histoires (Jacob and Furgerson 2012). De plus, l'entrevue individuelle est un outil qui nous permet de nous focaliser sur le participant et son histoire, nous fournit une enquête plus détaillée des perspectives individuelles et donc une compréhension profonde de la manière dont le participant situe l'objet de recherche, nous donnant alors l'opportunité de couvrir le sujet en profondeur et de pouvoir étudier des sujets sensibles ou même tabous (Ritchie, Lewis et al. 2013). Quant à l'entrevue de groupe, il nous permet de développer un niveau assez élevé d'analyse à travers le groupe, de nous immerger entièrement dans la réalité de la recherche ; aussi il se révèle être un processus créatif où de riches données sont produites et collectées et leur analyse est plus rapide ce qui lui confère une certaine efficacité (Doody, Slevin et al. 2013).

Ainsi, ces deux outils cadrent le plus avec notre étude, car l'e-finance étant un domaine n'ayant que peu de données, il serait concluant de l'étudier à travers ceux qui l'utilisent ou qui désirent l'utiliser.

De manière pratique, nous avons élaboré un guide d'entrevue qui rassemble les différentes variables du MAT en sous-thèmes et donc celui-ci comportait vingt-et-une (21) questions qui s'articulaient comme suit (voir Annexe 1) :

- Une partie introductive qui présente les personnes ressources, les critères de sélection, le sujet, et le déroulement de l'entrevue de groupe
- Une partie dite déroulement qui se décline en trois phases : la première est appelée « phase de dégel » où nous collectons les formulaires de consentement et nous essayons de mettre nos répondants dans le sujet; la deuxième phase est appelée « phase de discussion-débat » qui se subdivise en six (6) sous-thèmes qui chacun traite d'une dimension précise du MAT à travers ses variables; et une dernière phase appelée « phase d'échange des idées » où nous demandons l'avis des participants sur le modèle et leurs suggestions de variables
- Une partie conclusive pour clore l'entrevue.

Concernant les questions, elles se situent au niveau de la phase de discussion débat et se présentent comme suit :

- Une partie évoquant trois questions générales en vue d'appréhender la vision générale des managers sur le système financier actuel
- Une partie reprenant les variables du MAT que sont l'utilité perçue (3 questions), la facilité d'utilisation perçue (4 questions) et le comportement avant utilisation (3 questions) avec pour objectif de sonder chacune de ces dimensions selon les expériences de nos répondants et de voir ce qui pourraient influencer leur intention d'utilisation
- Une partie rajoutant quelques variables externes telles que la confiance (4 questions) et l'expérience du consommateur (4 questions) en vue de déterminer les facteurs pouvant modérer ou non l'intention d'utilisation mais aussi percevoir si les managers sont capables de voir l'impact que pourrait leur procurer une bonne adoption et utilisation de l'e-finance.

### 5.3 Présentation du terrain de recherche

Concernant le terrain, nous avons décidé de réaliser la collecte de données sur deux pays en Afrique de l'Ouest que sont la Côte d'Ivoire et le Ghana. Outre le fait que ce soient deux pays que nous connaissons assez bien et donc nous réalisons une économie de temps, de coût et surtout de procédures administratives, ces deux pays constituent aujourd'hui une plaque tournante de l'économie ouest-africaine et font partie des cinq économies les plus dynamiques de l'Afrique subsaharienne tant par leurs différentes politiques financières et monétaires d'attraction d'investisseurs, que par leurs différents investissements en termes d'infrastructures et d'économie numérique.

#### 5.3.1 Côte d'Ivoire

3ème économie qualifiée de dynamique de l'Afrique subsaharienne, la Côte d'Ivoire a su tirer son épingle du jeu depuis son indépendance dans les années 60. En effet, avec les récentes crises socioéconomiques, la Côte d'Ivoire a connu des périodes de récession tant au niveau de l'économie avec un ralentissement des activités et une fuite des investisseurs qu'au niveau social avec des conditions difficiles pour la population locale. Cependant, les autorités ivoiriennes ont su relever la pente en propulsant leur économie à l'ère du numérique.

Par ailleurs, économie en voie de développement, force est de reconnaître que la Côte d'Ivoire propose des statistiques assez intéressantes. En effet, son PIB par habitant s'élève à 1662,44 dollars qui dénote une richesse présente dans le pays mais que les inégalités sociales et les disparités entre le Nord et le Sud révèlent que ces richesses sont inégalement réparties. De plus, ce pays montre un taux de bancarisation qui s'élève à 27% avec la présence de 18 groupes de banques sur le territoire mais avec le renouveau tech du monde des télécom qui a tendance à offrir des services financiers à des zones reculées où la présence bancaire est rare, de moins en moins de jeunes ont accès à des services bancaires. Ce qui constitue une dure réalité pour ces jeunes PME qui se trouvent à l'intérieur du pays qui sont obligées de faire pieds et mains pour obtenir un financement. Il y a aussi la présence de microfinances et de coopératives qui essaient de répondre aux besoins de plus en plus grandissants de ces entreprises, lesquels besoins vont de pair avec l'objectif que s'est fixé le gouvernement actuel d'atteindre l'émergence à l'ère 2020. Cette volonté

d'émergence qui s'est traduite par de lourds investissements et développement des infrastructures locales, et donc une croissance économique de 7,8% de variation annuelle. Quant au taux de pénétration technologique, seulement 2,2% de la population ivoirienne est « connectée » et donc utilise couramment les services technologiques malgré le taux de pénétration de 122% enregistré dans le domaine de la téléphonie mobile.

Il convient de souligner que malgré tous ces chiffres remarquables, même si l'économie ivoirienne est en plein essor, le système financier demeure encore obsolète car peu de mesures ont été prises pour rénover ce secteur qui est un pilier pour l'avenir de ces jeunes entreprises. En effet, très peu de chances sont laissées aux jeunes entreprises de pouvoir faire leurs preuves et nous constatons aussi que la plupart des marchés et des appels d'offres sont remportés par de grandes multinationales.

Par ailleurs, de nombreux efforts restent encore à faire pour les autorités ivoiriennes en vue de réaliser leur plan national de développement tant sur le plan économique que sur le plan social. En ce sens, la Banque mondiale a relevé dans son dernier rapport trois axes sur lesquels devraient prioriser le gouvernement : a) ouvrir l'économie afin d'attirer des investisseurs étrangers et de bénéficier ainsi de transferts technologiques et de compétences ; b) renforcer les compétences locales afin d'être en mesure d'assimiler, adapter et exploiter efficacement de nouveaux outils technologiques ; c) réduire le prix des transports (routiers, maritimes et ferroviaires) et des communications virtuelles en abaissant les coûts associés à l'usage des services de téléphonie mobile et internet.

Aussi, force est de faire ressortir que le phénomène d'e-banking est peu développée en CI qui, certes dispose d'un éventail de services de moins en moins physiques, mais demeure encore peu avancée sur ce domaine technologique.

Alors, il serait judicieux de porter la CI à l'ère de l'e-finance en vue de faire bénéficier ces jeunes acteurs du changement et surtout apporter un renouveau à ce système financier quelque peu obsolète.

### 5.3.2 Ghana

2ème économie ouest-africaine derrière le Nigéria, le Ghana est un pays à culture anglo-saxonne et qui est géographiquement enclavé de pays francophones mais qui a su tout de



même s'imposer à différents niveaux de développement socio-économique. En effet, selon la Banque mondiale, ce pays a enregistré une croissance remarquable ces dernières années avec ses 30 millions d'habitants comme le montrent ses indicateurs de croissance tels que le PIB estimé à 54.9 milliards d'euros en 2018 soit un PIB/habitant de 1810 euros et un taux de croissance annuel moyen de 6.3% et qui serait revu à la hausse ces prochaines années. Fort de ces chiffres prometteurs, le Ghana se classe en bonne position parmi les "pays à revenu intermédiaire", statut et groupe auquel il appartient depuis sa forte croissance économique dans les années 2010.

De par son histoire et ayant obtenu son indépendance plutôt que ses voisins, c'est avec 62 années d'expérience que l'économie ghanéenne s'est construite une réputation car très diversifiée, elle offre une lucarne à tous ceux qui se sentent la fibre entrepreneuriale de s'investir comme le démontrent les statistiques avec une prédominance pour le secteur des services qui représente 48.4% du PIB, suivi de l'industrie avec 35.1% et enfin vient l'agriculture qui ferme la marche avec 16.4%. Malgré de nombreuses difficultés telles que le coût de l'électricité et la cherté du crédit paralysant de nombreuses entreprises et parfois décourageant certains investisseurs, le désir d'aller plus loin et la volonté d'amélioration constante de sa croissance économique ont valu au Ghana le titre de la première croissance d'Afrique subsaharienne en 2018 avec 8.3% de croissance économique.

Cependant de nombreux défis restent encore à relever pour le Ghana. En effet, bien vrai que des efforts ont été mis en place pour soutenir les PME, de nombreux obstacles résiduels du système financier actuel restent encore à surmonter. La mentalité entrepreneuriale ghanéenne est l'une des plus enviées de l'Afrique de l'Ouest mais n'est pas assez soutenue car la passivité du système (en termes de lois) et le manque de suivi ont tendance à décourager les jeunes entrepreneurs et à ne plus se fier à leur système.

Toutefois, force est de remarquer que concernant le volet technologique, le Ghana est en avance sur les pays environnants. En effet, après avoir privatisé les chaînes de télé et envoyé son satellite dans l'espace, le Ghana a fait d'énormes investissements notamment l'ouverture du tout premier centre de recherche africain sur l'intelligence artificielle à Accra avec la collaboration de géants tels que Microsoft et Google et aussi l'ouverture de nombreux programmes spécialisés en technologie et en transformation numérique qui se

veulent être des carrefours d'apprentissage en Afrique de l'Ouest et des solutions pratiques via la technologie à des problèmes récurrents tels que la santé et l'éducation.

Toutefois, même avec des données aussi remarquables, les autorités ghanéennes devraient améliorer leur système financier actuel en vue de mieux outiller leurs entreprises à affronter le marché international. Car même si le désir et la volonté d'être un acteur majeur y est, il faudrait aussi donner la chance à toutes les entreprises, jeunes ou chevronnées, de pouvoir faire la compétition impartialement et efficacement avec toutes les outils requis. Donc de nombreux aménagements restent encore à faire tant au niveau de la politique monétaire avec la parité du cedi au dollar, qu'au niveau de la politique budgétaire avec les investissements publics en faveur de l'accompagnement adéquat des PME.

Le but du gouvernement ghanéen est de libéraliser l'accès à Internet à tout le monde afin que la population puisse en bénéficier et ainsi augmenter son taux de pénétration technologique car seulement 14.11% de la population a accès à Internet.

Pour y parvenir, le gouvernement devrait implanter l'e-finance en vue de mieux décentraliser les banques et permettre aux entreprises d'avoir facilement accès au financement et à une politique de crédit plus souple tout en améliorant son rendement.

## 5.4 Déroulement de la phase de collecte de données

### 5.4.1 Échantillonnage (choix des participants)

En vue de collecter les données sur le terrain, nous avons recruté des participants via une base de données qui provient de notre liste personnelle de contacts d'entrepreneurs. Cette base de données nous a fourni des chefs d'entreprises à qui nous avons demandé de référer d'autres personnes qui pourraient être intéressées par l'objet d'étude. Ainsi de fil en aiguille, nous avons obtenu 14 participants aux entrevues de groupe et 2 pour les entrevues individuelles. Aussi, fois la liste de participants bouclée, les participants retenus sont contactés par un message électronique qui leur remercie de leur participation à l'étude, puis leur parle du formulaire de consentement et aussi une lettre d'introduction qui comprend les objectifs de l'étude et un résumé non scientifique du sujet de discussion (voir Annexe 2). Pour les besoins du terrain, la même procédure a été faite en Anglais en vue de l'adapter

au Ghana et donc nous avons eu le guide d'entrevue et le processus de recrutement (mail et lettre d'introduction) en Anglais.

Afin de toucher tous les acteurs, nous avons recruté à toutes les échelles (gouvernement, banques, PME) et cette table de discussion a aussi été le lieu (surtout en Côte d'Ivoire) de table de compréhension entre ces différents acteurs du système financier. Aussi, nous avons recruté des économistes de la Banque mondiale pour qu'ils puissent nous donner leur point de vue sur la question de l'e-finance dans les pays en développement.

Quant aux critères de sélection des participants, ils ont été les mêmes pour les deux types d'entrevues. Cependant, pour les entrevues individuelles, il s'agit d'économistes chevronnés ayant une expérience et une connaissance accrue du système financier mondial. Concernant les économistes, le caractère transfrontalier de leur présence (dans différents pays et donc difficile de les rejoindre) est la raison principale de leur entrevue via Skype. En clair, les participants ont répondu aux critères génériques suivants :

- Avoir un âge compris entre 25 et 70 ans
- Avoir un diplôme supérieur (maîtrise ou doctorat) en Économie ou en Finances (système financier)
- Avoir une connaissance approfondie du fonctionnement et de la gestion d'une entreprise.
- Peut être un gestionnaire (si tel est le cas, avoir une expérience professionnelle d'au moins 3 ans)

#### 5.4.2 Phase de recueillement et de traitement des données

De manière plus concrète, afin de faire ressortir les déterminants de l'adoption de l'e-finance par les utilisateurs, nous avons utilisé les variables énoncées dans le MAT que nous avons testé et validé sur le terrain. Tout d'abord, nous avons identifié et peaufiné les questions qui vont nous aider à appréhender ces différentes variables surtout celles de l'utilité perçue et de la facilité d'utilisation perçue de cette nouvelle technologie et aussi de mettre en avant les variables externes propres à l'environnement d'étude. En vue de

recueillir les données, nous avons procédé par l'entremise d'entrevues de groupe avec les directeurs (financiers ou non) provenant d'entreprises différentes. En Côte d'Ivoire, nous avons réuni dans une salle tranquille et calme neuf managers et nous avons fait une entrevue de groupe d'environ deux heures dans un immeuble dénommé SAPHYR sis à Abidjan. Aussi au Ghana, nous avons réuni cinq managers dans une salle calme au sein de l'UGBS (University of Graduate Business School) sis à Accra pour une entrevue de groupe d'environ deux heures.

À l'aide du guide d'entrevue, nous avons conduit notre assistance à travers leur mémoire et leurs compétences en vue d'évaluer leur connaissance du sujet et de leur en faire faire l'expérience virtuelle grâce à des études de cas et des simulations. Aussi pour éliminer les biais potentiels (l'environnement, la culture, la taille, les politiques gouvernementales, etc.), nous avons tenu compte de certains paramètres dans l'élaboration de nos indicateurs d'adoption technologique et avons procédé par la triangulation de nos données, c'est-à-dire faire corroborer les résultats de nos analyses par les participants eux-mêmes de deux façons : d'une part durant l'entrevue, nous sommes revenus sur certaines questions en vue de trianguler les réponses des répondants directement et d'autre part nous leur avons envoyé leur récit émis au cours de l'entrevue afin qu'ils puissent corroborer leurs dires.

De plus, le même guide d'entrevue a servi à conduire trois entrevues individuelles dont deux via Skype à des économistes internationaux (l'un était en Afrique du Sud et l'autre aux USA) et le dernier en présentiel au ministère de l'économie numérique. Dans ce cas de figure, nous avons observé les mêmes procédures que décrites tantôt en d'autres termes, les deux premières se sont faites dans une salle au sein de l'Université de Cocody sis à Abidjan et la troisième dans les locaux dudit ministère. Les entrevues individuelles ont duré environ une heure et demie.

Au départ, nous avons réuni les participants et nous avons défini les rôles : nous avons un animateur, un gardeur du temps qui se charge aussi de faire les photos. De plus, ces différentes entrevues se sont déroulées en trois phases. Tout d'abord, il y a eu une période de dégel où nous avons fait connaissance, puis introduit le sujet du jour à savoir l'e-finance et le déroulement de l'entretien et enfin la collecte des formulaires de consentement dûment signés (lesquels formulaires avaient été transféré au préalable aux participants) et tout cela

dans une ambiance assez détendue. Ensuite, vient la phase du débat-discussion où nous sommes rentrés dans le vif du sujet et nous avons posé les questions relatives aux variables dudit modèle. Nous nous sommes entretenus avec les participants et nous les avons conduits durant toute la durée de l'entrevue. Enfin, nous avons eu une phase d'échange d'idées dans laquelle nous avons présenté et expliqué le modèle et demandé leur avis par rapport au modèle et s'ils avaient quelques variables ou modérateurs à suggérer.

## **CHAPITRE 6 :**

### **PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS**

Nous allons analyser chaque entrevue en vue de produire un discours qui relate et traduit les idées et les perceptions de chaque répondant au travers du guide d'entrevue utilisé.

#### **6.1 Analyse et codification des entrevues**

Au terme de nos différentes entrevues, nous allons réaliser une analyse axée sur des phrases de sens de chaque entrevue en vue de faire ressortir les idées maitresses qui vont ressortir des échanges et que nous allons codifier.

Après cela, nous allons les recenser et d'une part les classifier dans un tableau (Tableau de repérage) et d'autre part, les regrouper et les catégoriser en fonction de codes plus génériques dits codes primaires dans un second tableau (Grille de codification)

##### **6.1.1 Entrevues de groupe 1 et 2**

Ces entrevues de groupe ont été réalisées avec des groupes d'entrepreneurs et de nombreux codes en sont sortis suivant le cheminement tracé par le guide d'entrevue.

##### **6.1.1.1 Entrevue de groupe 1**

Cette entrevue s'est déroulée avec le groupe d'entrepreneurs d'Accra. De ce verbatim, de nombreux codes en sont sortis et sont résumés dans le tableau de repérage ci-dessous :

***Tableau 1: Tableau de repérage Entrevue de groupe 1***

N°	Codes	Phrases de sens
1	Taux d'intérêt élevé	"P2: we don't operate in a way for us to reduce the costs of production so always they want to produce quality but the charges, the interest rate are too high for them to produce"
2	Politique managériale préalable	"P1: But you know once it is a company policy, once it is part of the policy governance system, I think that yes. And very very soon in Gh, a lot of companies in Gh are looking

		for ways for paying people salaries using mobile money or using the bank account. So yes”
3	Problème de culture	“P1: You see, we have this perception that anything made in Gh is not good. Lemme share. At least, when I supposed to go to Togo, Benin Nigeria. And I'm telling for fact, hum, anything made in Gh, Togolese, Beninese and Nigerians are in for anything made in Gh. Give to a Nigerian an Ghanaian billet and then a Nigerian billet, he will take the Ghanaian one. It is the set of the mind and a matter of trust. If you go to Togo, Benin, anything made in Gh, they attach premium quality insurance. But for us, we don't do it”
4	E-finance inévitable	“P1: Yes. I think that's the way to go, where we want to be a cashless society where transactions are done electronically.”
7	Aide aux politiques publiques	“P1: “...what government has to do is once a lot of people come into the financial system using all the electronic platforms. It helped government in their data collection what it means that how many systems and people are using the financial system. That helps government in their planning, their policy formulation at all levels of decision making. So, I think that it is the way to go...”
8	Criminalité réduite	“P1: “Mobile money is a good thing because it helps to do our way with criminals because we don't have to carry the money by ourselves...”
		“P4: There is no way to use counterfeit with e-money P2: So, it will reduce counterfeit in the system.”
9	Leadership électronique	“P2: They will but some people want just others to take them and they will follow. Definitely they will all follow up.”
10	Service-client	“P1: Customer service.”
11	Besoin de rester compétitif	“P5: Yeah, I'm not talking specifically about people but about banks. Banks want to change, want to move. They are

		all competitive. When they see innovation somewhere, they want to improve.”
12	Innovation	“P5: ...When they see innovation somewhere, they want to improve. I think it's all banks which is normal...”
13	Peur des banques	“P5: ...In Africa, some people don't know or are afraid about e-banking but it is up to the banks to educate people about this...”
		“P1: ...Many of them still think that if I have my money, I better keep it under my pillow because some of the banks will steal my money. And a lot of Gh people fear the banks like when they see the bank they are scared. (P3: They are very intimidated) ...”
12	Problème d’éducation Besoin d’éducation financière	“P1: So that one means that we need to do lots more financial literacy and we need to educate more people or even find a way bringing more people on board so once that they understand the system, they are comfortable and are able to do transactions using the electronic means.”
		“P5: ...but it is up to the banks to educate people about this. The key is education because if you put up a system and people find difficult to use you cannot be satisfied...”
13	Manque de communication entre Entrepreneurs et Gouvernement	“P3: The first time they launch, the education was not clear, so people misunderstood what they were trying to do so everybody was just watching and they did it for free and the consequence was people were having like 5 insurance cards because they didn't know that they just needed one card. After that, they recalculated and relaunched it, but they still have challenges so what they did is that all government center workers have to pay for this card whether they had it or not. The government came again with this leak program to finance people who are not able to start their business (like



		very poor people in rural areas) but the results are still not there”
14	Peur de l’électronique	“P4: I think people are not trusting so they don't want to take the risk though because of the card cash, the tendency of money stolen fell down, but people don't want to check into that because they are afraid of electronic money”
15	Gains	“P1: Performance and technology inspires me the most”
16	Transparence	“P1: I have an Ecobank account which have been linked to my mobile money and whenever I need money I just have to move in or out my cash from my account. I get instant notifications about my money.”
17	Temps et Argent	“P2: It also will help you seek for more time in doing business, saving up money, time, whether is convenient, you'll able to get more time, to save more, able to make more cash and using all those savings for business”
		“P2: More time more money. Time is money you know”
		“P1: Make today bank less. Now there is a bank with an ATM at Osu where you can do withdrawal and deposit without going to a teller point. Just save time”
18	Efficacité	“P4: Time and effectiveness...”
19	Rapidité	“P1: I have an Ecobank account which have been linked to my mobile money and whenever I need money I just have to move in or out my cash from my account. I get instant notifications about my money.”
20	Convenance	“P1: Also, convenience, when customers know that if you have a shop online available 24/7, you can go online buy anytime any day you don't care it's a Sunday or a Saturday, it doesn't matter if it is a public holiday, whatever happens.”
		“P1: I have an Ecobank account which have been linked to my mobile money and whenever I need money I just have to

		move in or out my cash from my account. I get instant notifications about my money.”
		“P1: We have to compare the charges with the convenience...”
21	Performance	“P2: By transactions, to be able to raise money, funding, ... P1: Also, convenience, when customers know that if you have a shop online available 24/7, you can go online buy anytime any day you don't care it's a Sunday or a Saturday, it doesn't matter if it is a public holiday, whatever happens.”
		“P5: the convenience is easy life, improvement...”
22	Cadre légal insuffisant	“P2: It is good but what I'm really saying is that in a developed world, they are well advanced with that system but when you come here, (there if you fuck up with them, they'll take that company to court) even if you take it to court, the company, the bank or whatever will be able to win the case against you. So, nobody is able to take that issue to court.”
		“P2: Sometimes I get charged and I don't even know why, and it spoils my day and I can't take you in court because you have the government with you P5: Yeah but see, sometimes we don't agree with kind of euh system and it's normal. Many people don't want to use this system because of that...”
23	Conscience du risque inhérent	“P5: ...the inconvenience is the perceived risks because people think that the software itself is not so secured. Banks are every time trying to show that all data are secured. -But nothing is secured at 100% and even it is impossible for anything to face it even at 99%.”
24	Crédibilité acquise	“P1: because it is a system and when it is a system, you need to keep building on improving the system. You cannot allow the system to improve itself it takes human for using the

		software, and criminals will try to hack it. I think that it has to be acquired.”
25	Mesures publiques de sécurité	“P3: I know that Bank of Gh has issued a directive to all the banks that they need to have special department for this security. I think they'll keep it up for general institutions because they've seen that criminals are aware, so banks have to get the best IT specialists for electronic and digital security.”
26	Financement	“P2: By transactions, to be able to raise money, funding, ...”
27	Dématérialisation de la banque	“P1: Make today bank less. Now there is a bank with an ATM at Osu where you can do withdrawal and deposit without going to a teller point...”
28	Non-frontiérisme du système	“P1: ...But today with the introduction of all the electronic money transfer fund, a lot of people are doing more business, they are transacting business electronically. I have an Ecobank account and the mobile app and thanks to that I can transfer to anybody across Africa.”
29	Accroissement des transactions	
30	Besoin d'amélioration du système	“P1: because it is a system and when it is a system, you need to keep building on improving the system. You cannot allow the system to improve itself it takes human for using the software, and criminals will try to hack it. I think that it has to be acquired.”
		“P2: No, what I'm saying is good, but the system has to be bold... P1 & P4: But we need to point out that people we need to build it”
		“P2: Me I wouldn't have told so. But that it is improving. We build something”
		“P2: I think that before it was very difficult for these SMBs to start their business but as for now, I think it is improving in the sense that we have these microfinance sets their loans

		coming up with this credit facilities for them... And also, the system in terms of savings is also improving... And I think it is improving and now they have even the chance to use the mobile money, to be able to load their money in their phone even if is not enough secured but they don't have to go to the bank to save their money..."
31	Changement difficile	"P4: Like what I want to say is that though we can do it electronically, most of the SMEs, I think the basic ones are not used to the electronic way to do these things so they like the paperwork, they want the manual..."
32	Insuffisance du système	<p>"I: So, this financial system is not beneficial for SMEs. All people: Yes, yes, yes"</p> <p>"P1: But it'll surprise you know that even with the emergency of technology, the Ghanaian financial system is still not you know as bold as it has to be. The financial system is still having challenges if you have been following the news, you heard that the Bank of Gh had hard to takeover some of the banks somewhat because they had issues of liquidity..."</p> <p>"P1: ...and even with that they have some limits of getting their capital funded..."</p> <p>"P2: ...That is what it's making things so expensive. That's making the whole financial system expensive, it is the value of our money. So, if we are trying to look at how we can match our currency of that of the dollar, then fine, I think we'll be okay."</p> <p>"P4: Our financial system is designed like that and is not helpful for young entrepreneurs. It is designed to benefit those who are at the top, those who are rich"</p> <p>"P2: In a nutshell, what I'm saying is that the whole system in a developing country is not going well. The people who</p>

		are handling this system are taking us for granted. We can't go to the developed country and do certain things like that.”
33	Inclusion financière	“P3: I also think that with the interoperability of the banking system now, we don't even have to go to the bank. You know, most of them are illiterate, their financial literacy is very low so with this interoperability services, then it's now going on...”
34	Flexibilité	“P1: ...it is improving and now they have even the chance to use the mobile money, to be able to load their money in their phone... And it is easy for them to withdraw when they need to buy something or to get access to funds...”
		“P1: You can use it for everything: your DSTV, your electricity bill, your water bill, you don't need to walk or doing queue. You just use your mobile money.”
		“P1: ...I have an Ecobank account which have been linked to my mobile money and whenever I need money I just have to move in or out my cash from my account...”
35	Facilité	“P5: the convenience is easy life...”
		“P3: ...It makes very easy for them cause, you just pick your phone and they will prefund directly without even going there and do their paperwork or anything.”
36	Mobilité	“P1: ...it is improving and now they have even the chance to use the mobile money, to be able to load their money in their phone... And it is easy for them to withdraw when they need to buy something or to get access to funds...”
37	Besoin d’accompagnement financier	“P4: ...So, most of the times, I think as at now, most of the banks go to the SMEs one of one to offer them finance help.”
38	Désir d’amélioration	“P1: ...it is improving and now they have even the chance to use the mobile money... So, it is improving.”

39	Problème de sécurité	“P2: ...to be able to load their money in their phone even if is not enough secured but they don't have to go to the bank to save their money...”
		“P2: I think that the security asset, why do we have hackers? It is because people can code and stole card numbers... It a big matter the security asset.”
		“P4: there is a lot of ways and procedures to steal identity and banking card. All we need is guaranteed security”
		“P5: ...For the banks, it is good to improve the system, to innovate but we need to be sure. Any information, any data, any transaction is secured. It is very important for the banks to put accent on security.”
40	Analphabétisme	“P2: To add up to what he said, the illiteracy is also affecting the financial system of the developing country... Sometimes, the system that is being put in place, we have people who are willing to do and also the literacy is also affecting.”
41	Accessibilité	“P1: ...And it is easy for them to withdraw when they need to buy something or to get access to funds...”
42	Interopérabilité du système	“P3: I also think that with the interoperability of the banking system now, we don't even have to go to the bank. You know, most of them are illiterate, their financial literacy is very low so with this interoperability services, then it's now going on...”
		“P1: I think now majority of the banks have the mobile app, and then recently government introduce the mobile money interoperability what that means that if I have an MTN mobile money I can send money to anyone using any other networks...”
43	Difficultés d'accès au crédit	A lot of them have been doing a lot of their families and friends, kind of loans so it's difficult for young entrepreneurs

		in this country to have access to credit facilities in this country.”
		“P2: ...You understand, so that credit asset should be implemented, so that money could be able to move around...”
44	Manque de financement	“P1: Yeah, the government has many many times tried to establish what we called the venture capital fund, but we do not even get it. A lot of them goes to the family and friends, you know it is not like if you know somebody, they can facilitate but they are not willing to help the young entrepreneurs who generally need the money...”
45	Problème de mentalité	“P1: ...And sometimes, it is not their fault. You give a 100,000 cedis to a young entrepreneur to go and invest into their business but they take this money to buy a car, they take the money and they are not able to make good use of the money. So, when you ask them to recover the money, the money cannot be accounted. So, basically, it's a complex web of issues.
		“P1: You see, we have this perception that anything made in Gh is not good. Lemme share. At least, when I supposed to go to Togo, Benin Nigeria. And I'm telling for fact, hum, anything made in Gh, Togolese, Beninese and Nigerians are in for anything made in Gh. Give to a Nigerian an Ghanaian billet and then a Nigerian billet, he will take the Ghanaian one. It is the set of the mind and a matter of trust. If you go to Togo, Benin, anything made in Gh, they attach premium quality insurance. But for us, we don't do it.”
46	Crédibilité des entrepreneurs	“P1: ...And sometimes, it is not their fault. You give a 100,000 cedis to a young entrepreneur to go and invest into their business but they take this money to buy a car, they take the money and they are not able to make good use of

		the money. So, when you ask them to recover the money, the money cannot be accounted. So, basically, it's a complex web of issues.
47	Manque de suivi et de traçabilité	“P4: Yeah, when they finish financing nobody controls because it was like a national service”
		“P3: ...So, when some oil companies come for their ten million and the commissioners take their 10% and that's it. They are rich overnight meanwhile they know very well that these companies are not paying the loan, but they don't care.”
48	Voie électronique à moindre coût	“P2: Euh with my view (I: yeah). Ok. In my own words, trying to circulate money or trying to transact business through the electronic system, you understand. Like, card, (P4: cash), the mobile, you understand, without dealing with physical ways (P1: costless) so this how I understand.”
49	Réduction des couts	“P2: So, cost effective.”
50	Problème d'adéquation monétaire	“P2: It is very expensive. Trust me it's very expensive. The charges here are so huge (P4 agreeing) because of the value of our money. That is what it's making things so expensive. That's making the whole financial system expensive, it is the value of our money. So, if we are trying to look at how we can match our currency of that of the dollar, then fine, I think we'll be okay.”
51	Forte thésaurisation	“P1: ...a research has been done in Gh and reveals that 60% of Gh people don't have bank account because they don't believe in financial system. Many of them still think that if I have my money, I better keep it under my pillow because some of the banks will steal my money. And a lot of Gh people fear the banks like when they see the bank, they are scared...”



52	Accès inévitable à la technologie	“P1: Yeah, we are tempted to use or let's say I'll use it because we live in a world where customers are technologically aware and these are the same customers you want to target and as a business you still want to do things in a traditional way! I'm sorry! You rush in the hell.”
53	Besoin d'un système financier fort, solide et sécurisé	“P1: The truth about that is that no economy will survive without a financial system. A financial system in every country has been built to do just one thing: in one, intended to bring people who have excess cash and people who are in need of cash, so the financial system serves as an intermediary. So, bring who are more money and borrow who have less and that's how they make their money. An economy cannot function properly without the financial system. So, when the financial system of any country is not robust enough or strong enough, secured enough, the economy collapses. That's why when the banks are facing challenges, Bank of Gh comes and takes them up because they have an impact on the economy. If government wants to raise money, it raises money through the financial system. We need to build our system.”
54	Satisfaction des besoins du marché visé	“P5: So, you look on the target market. P2: So, we look you see because of the target market that's it”
55	Satisfaction des besoins du marché global	“P1: No hold on. It's not only about the target. In today's global economy, no company serves only Ghanaian customers, we are serving global customers”
56	Technologies propres à certaines entreprises	“P5: Yes, but what you say is depending on your business. You know all business are not doing technologically. I maintain that what you want to do is depending on your target market because for example even the farmer is not using technology.”

		“P5: No, I agree with innovation with tech but not everywhere”
57	Satisfaction des besoins du client	“P2: For me it is customer based. We look at your clients, the kind of people to whom you are selling. Yeah, I think it is a good way, it helps a lot to boost your business and the rest. But if the people to whom you are selling are not using that technology, you can use it for your own you understand but if you introduce it to them and they said...”
58	Mondialisation	“P2: do you see, technology is really now. we are living in a technology area. So, if people don't want to change their old stuff, there something to do. “
59	Manque d’infrastructures	“P1: ...For me the least is the infrastructures you know when it rains in Gh, the networks go gaga. I think that is one of the few things. I think also as a country with a foundation over 60 years as the life of the country. I think you know there are still a lot of things we have to work on constantly for our system.”
60	Problème de confiance	“P2: To add up to what he said, the illiteracy is also affecting the financial system of the developing country. Now, some people feel reluctant to go to these mobile money stuff because they think somebody might fraud them like take money, so they don't trust the system...”
		“P2: ...People uses to tell them that: " I've done this before and I didn't get my money back, you know the bank closed down and a whole sort of thing. Sometimes, the system that is being put in place, we have people who are willing to do and also the literacy is also affecting.”
		“P2: ...You understand, so that credit asset should be implemented, so that money could be able to move around. If we don't have money over there, we can purchase something on credit, you can use your credit. But in our

		situation, we can't do that. It is the trust issue. Yeah, you understand.”
		“P2: But, thinking about that the electronic way of transacting business using the mobile style. Me, I wouldn't use mobile money to transact.”
		“P1: ...It is the set of the mind and a matter of trust. If you go to Togo, Benin, anything made in Gh, they attach premium quality insurance. But for us, we don't do it.”
		“P4: I think people are not trusting so they don't want to take the risk though because of the card cash, the tendency of money stolen fell down, but people don't want to check into that because they are afraid of electronic money.”
		“P1: ...a research has been done in Gh and reveals that 60% of Gh people don't have bank account because they don't believe in financial system....”
		“P2: Wherever or whatever you are going just go and take the money from the person”

À la suite de l'extraction des codes du verbatim, nous les avons regroupés et classifiés en codes primaires selon le sens et l'idée véhiculée. Le tableau les regroupant est présenté ci-dessous :

***Tableau 2: Grille de codification Entrevue de groupe 1***

N°	Codes primaires	Codes sous-jacents
1	Contexte socio-économique	E-finance inévitable Mondialisation Accès inévitable à la technologie Satisfaction du marché global
2	Obsolescence du système actuel	Taux d'intérêt élevé Manque de communication entre entrepreneurs et gouvernement

		Cadre légal insuffisant Insuffisance du système Difficulté d'accès au crédit Manque de financement Crédibilité des jeunes entrepreneurs Manque de suivi et de traçabilité Problème d'adéquation monétaire Manque d'infrastructures
3	Éveil du système	Amélioration du système Interopérabilité du système Désir d'amélioration
4	Besoin des Entreprises	Service-client Besoin de rester compétitif Innovation Financement Besoin d'accompagnement financier Satisfaction des besoins de son marché Satisfaction des besoins du client
5	Caractéristiques de l'e-finance	Crédibilité acquise Dématisation de la banque Non-frontiérisme Voie électronique à moindre coût Inévitable
6	Conditions d'implantation	Politique managériale favorable Leadership électronique Mesures de sécurité Besoin d'un système financier fort, solide et sécurisé

7	Gains de l'implantation	Aide aux politiques publiques Criminalité réduite, Gains Transparence, Temps et Argent Efficacité Rapidité Convenance Performance Accroissement des transactions Amélioration du rendement Flexibilité Facilité Mobilité Accessibilité Réduction des couts
8	Éducation	Besoin d'éducation financière Problème d'éducation Analphabétisme
9	Inclusion financière	Inclusion financière
10	Confiance	Problème de confiance
11	Freins à l'implantation	Problème de culture Conscience du risque inhérent Problème de sécurité Problème de mentalité Technologies propres à certaines entreprises
12	Défis de l'e-finance	Peur des banques Peur de l'électronique Changement difficile Forte thésaurisation

### 6.1.1.2 Entrevue de groupe 2

Cette entrevue s'est déroulée avec le groupe d'entrepreneurs d'Abidjan. De cette entrevue, de nombreux codes en sont sortis et sont résumés dans le tableau ci-dessous :

***Tableau 3:Tableau de repérage Entrevue de groupe 2***

N°	Codes primaires	Codes inhérents
1	Phase de développement du système	« Présentement, on voit un changement du système financier en Côte d'Ivoire. Selon moi, on emboîtent le pas dans la phase de développement... »
2	Problème de mentalité	« ... Le problème n'est pas lié aux investisseurs, mais aux entrepreneurs. Y'a un problème de culture... »
		« Il faudrait également revenir à la question de la culture. J'me demande si tous les Africains sont capables d'utiliser les outils informatiques... »
		« ... ce qui est intéressant c'est qu'on peut pas soustraire l'autre parce que, là...c'est la culture [...] Il faut savoir si la personne, les gens sont prêts eux-mêmes à pouvoir aller financer ce système-là déjà... »
3	Système inapproprié	« ... Le système financier est pas adapté à la culture africaine. Il n'aide pas les entrepreneurs à se sentir en confiance... »
		« ... En Afrique de l'Ouest, on connaît un mode de financement, le financement bancaire. Le problème est que les banques ne sont pas présentes pour financer les Start-ups. C'est les mêmes ressources pour des projets de 100 millions et de 5 millions... »
		« ... Le système de financement en Côte d'Ivoire, voire en Afrique de l'Ouest, il est encore faible. Le problème n'est

		pas lié aux investisseurs, mais aux entrepreneurs. Y'a un problème de culture... »
		« ... C'est pas du tout adapté. On fait que créer du micro financement. Nous tuons l'entrepreneuriat. La banque fuit ses responsabilités. La banque, elle se tourne vers la micro finance. »
4	Entrepreneuriat difficile	« ..., j pense que le système financier a beaucoup de pressions en Côte d'Ivoire. Il reste beaucoup de choses à faire. La culture n'est pas adaptée. Nous faisons face à beaucoup de difficultés pour la logistique. Il manque l'information de qualité. »
5	Politique non supportrice	
6	Manque d'accompagnement	« ... Les entrepreneurs réduisent leur demande. Ils savent que les banques ne voudront pas prêter un montant important... »
7	Problème d'éducation financière	« ... Le vrai problème c'est la culture. Même si le système de financement est en place, y'a un problème d'éducation financière... »
8	Caractère électronique	« ... Selon moi, c'est la dématérialisation du système financier vers...Sur une plateforme. Ça permet de faire des transactions électroniques... »
9	Solution au système	« ... Le système informatisé de finance est une solution à différents problèmes en Afrique. Si le système est bien utilisé, ça va permettre de réduire le taux de corruption. Je crois que les Africains ont intérêt à développer ce mode de financement... »
10	Système d'indépendance financière et technologique	« ... Pour moi, ce moyen vient modifier le système de transaction classique de contact. Le système est bon pour

		l'Afrique. Il pourrait permettre de ne pas dépendre des autres... »
11	Confiance innée	« ... Personnellement, ça m'inspire confiance. Mais, même la technologie la plus avancée a des failles. On n'obtient rien sans risque... »
12	Risques potentiels	
13	Manque de confiance totale	« ... Beaucoup d'entrepreneurs sont découragés par le système bancaire. Ils regardent d'un drôle d'œil E-Finance... »
14	Manque de garanties	« ... J'espère qu'il y aura toujours des modes matériels, parce que si on doit se tourner complètement vers l'électronique, j crois que ça va être risqué... »
15	Problème d'éducation technologique	« ... Il faudrait également revenir à la question de la culture. J me demande si tous les Africains sont capables d'utiliser les outils informatiques... »
16	Point de rupture	« ... Pour ça je pense qu'il suffirait de trouver un moyen pour que progressivement les gens s'adaptent à ce mode de financement. Si on fait ça progressivement...De dire que l'Afrique n'est pas prête n'est pas une bonne raison. Elle ne sera jamais prête si on ne décide pas de faire les changements... »
17	Changement difficile	« ... Ouais, donc là, mais encore, ce qui est intéressant c'est qu'on peut pas soustraire l'autre parce que, là...c'est la culture. Il faut quelqu'un pour expliquer. Il faut quelqu'un pour nous dire...euh...ce genre de transactions ne doit pas être faites par exemple...euh...sur un mois, sur deux mois, sur trois mois... »
		« ... C'est tellement rapide que même la population n'arrive pas à...hum...à s'accommoder en fait, à tous ces changements... »
18	Manque de conscience financière et technologique	« ... Quand on parle de cette application aux Africains, ils refusent automatiquement de l'utiliser, même si c'est



19	Peur financière et technologique	gratuit. Ils veulent aller directement à la banque. Juste le mot finance leur a fait peur... »
20	Information financière transparente	« ... L'accès à l'information est facilité. Chacun peut avoir accès à son compte. Ils ont accès au solde rapidement. Mais, ce n'est pas tout le monde qui peut avoir accès à une connexion internet... »
21	Corruption réduite	« ... Par rapport au système habituel...euh...je crois que la corruption est réduite... »
22	Rapidité et accès à l'information	« ...La rapidité et l'accès à l'information sont des avantages.... »
		« ... C'est plus rapide... »
		« ...Mais, moi, j'voudrais ajouter surtout la rapidité. Tout ce qui est opération au sein de l'entreprise ou pour l'entrepreneur même. Donc, c'est ce que je voulais ajouter... »
23	Problème de fiabilité et de sécurité	« ... Par contre, y'a des risques importants pour la sécurité informatique en raison des failles... »
24	Manque de transparence financière	« ... C'est pas normal que les informations financières soient pas accessibles et que les individus n'aient pas accès aux outils informatiques... »
25	Problème d'éducation financière	« ... Je pense qu'elles doivent être acquises. Nous n'avons pas ça dans notre culture. Il va donc falloir mettre en place un système de sensibilisation... »
		« ...Il faut que tout le monde comprenne la finance. Chacun est spécialiste dans son domaine. On est tous allé à l'école. Celui qui a étudié en communication doit pouvoir parler de finance. Le budget familial doit être maîtrisé par les Africains. C'est pas aux spécialistes de la finance de s'occuper de ça... »

26	Manque d'infrastructures technologiques	« ... Oui, je suis étudiante et c'est la réalité. Donc, si on comprend bien, le réel problème de la digitalisation, c'est le problème de connexion qui est faible... »
		« ... Le problème d'internet va toujours exister... »
27	Accès facile au financement	« ... Oui, ça facilite l'accès au financement. Lorsque les gens font affaire avec une banque, ils doivent fournir des papiers. On décide si on leur fait confiance. E-Finance permet d'avoir accès plus rapidement aux fonds... »
28	Transparence et acuité de gestion	
29	Réduction des coûts	« ... Ça permet aussi au système financier d'être transparent. Les mouvements qui sont faits sur le compte sont visibles. Autant du côté des investisseurs que du côté des entreprises... Les investisseurs peuvent retracer les fonds... »
		« ... Au niveau social déjà, comme ça réduit les coûts de transport... que ça réduit les coûts de transport. Ça évite beaucoup le déplacement. Et puis, bon. Comme je disais, ça réduit beaucoup les coûts de transports et ça facilite les choses. Donc, du coup, euh... juste comme ça, à vrai dire. On rentre dans le système de E-Finance... »
30	Problème de sécurité	« ... Seulement que moi si je devais prendre le comptable, sa secrétaire, son assistance et toute cette clique là. Moi je m'en débarrasse et je fais affaire avec vous direct... »
		« ... Maintenant, après c'est de savoir, dans des pays comme la Côte d'Ivoire est-ce que les gens sont prêts en fait à aller vers E-Finance. Parce que, on parle très souvent de IT en termes de développement, mais en termes de sécurité, pas sécurité au niveau de l'armée, mais sécurité informatique. Ça laisse à désirer, parce que même nos banques n'arrivent pas à sécuriser les systèmes qui se font vraiment pirater comme au Maghreb... »

		<p>« ...Donc, est-ce que ce stockage être vraiment au niveau sécuritaire. Parce qu'il y a des données. Nous sommes des entreprises et y'a des concurrents. Juste aujourd'hui, vous avez vos données à caractère médical qui sont vraiment bien protégées. C'est un secteur qui n'est pas digitalisé en Côte d'Ivoire. Mais, en externe. Y'a un problème car la loi protège ces données. Mais, est-ce que ces données en étant dans le Cloud, en étant sur internet ou quelque part. Est-ce que c'est vraiment sécuritaire... »</p> <p>« ... Sécurité de l'information...Sécurité de l'information...je veux dire...de données... »</p>
31	Compétition entre le nouveau et l'ancien système	<p>« ... Mais, à côté on a les CGA, les Centres agréés de gestion, qui donne certains avantages. Au niveau de l'impôt, quand t'es agréé à un CGA, y'a certaines exonérations au niveau de l'impôt. Du coup, y'a quand même une certaine compétitivité entre E-finance et ce système classique-là qui existe... »</p>
32	Manque de l'aspect humain	<p>« ...Il a parlé de E-Finance qui prend la place de certains employés. Parce que déjà, on va parler de...hum...comme on a parlé de l'informatisation. Euh...l'électronique prend la place d'un homme, de deux personnes qui pouvaient peut-être être employé à ce poste... »</p> <p>« ... Si on prend la carte de services par exemple. De services de conseils par exemple. Ils sont en contact avec le client. Mais comme je disais, la technologie est tellement avancée que y'a des moments où on sait même pas...Le portable ou le scanner...ça veut dire que le contact disparaît... »</p>
33	Non-frontiérisme des données	<p>« ... Toutes nos données seront traitées à l'aide d'internet car, qui me parle de E-Finance, me parle aussi de</p>

		communication à distance. Je peux être au Canada, en Chine... »
		« ...L'entreprise Y est une entreprise d'experts comptables. L'entreprise X n'a pas de comptable en son sein. Quand elle a besoin de faire son bilan de tout ce qui est trésorerie et tout, et tout, elle sous-traite avec l'autre entreprise Y. Donc, E-Finance intervient dans le sens où l'entreprise d'experts comptables va digitaliser tout son processus. Nous on n'est plus obligé de se déplacer. On a une plateforme de services qui existe où vous pouvez trouver certains documents. On va les traiter comme on veut et puis on envoie... »
34	Support de l'État	« ... Il faut savoir si la personne, les gens sont prêts eux-mêmes à pouvoir aller financer ce système-là déjà... »
35	Amélioration du rendement	« ... Si y'a une solution qui va te permettre de gérer ta finance par quelqu'un dans le monde au moyen d'internet ou au moyen de l'informatique, c'est tant mieux en fait. Moi, je crois que ça améliore le process...ça améliore le rendement... »
		« ... Optimisation. Optimisation du travail... »
36	Efficacité du système	« ... Donc, ça améliore tout le système en fait. Donc, c'est bénéfique pour les jeunes entreprises qui viennent de naître en fait.... »
37	Bénéfique à tout le système	« ... Moi je veux juste compléter. Pourquoi les PME...Ça bénéficie à toute la chaîne que ce soit les PME, les jeunes entreprises. J pense que ça ne bénéficie pas que, au niveau des jeunes entreprises... »
38	Résistance au changement	« ... J'ai l'impression que E-Finance vient agrandir la résistance au changement. Parce qu'en même temps qu'il réduit le problème de rapidité... »

39	Problème d'adaptation	« ... Mais, il faut se rappeler que les comptables...Quand il arrivait au Trésor, c'est sur les feuilles que ce sont les calculs. Au fur et à mesure, il y a eu une conversion. Le comptable classique, qu'est-ce qu'il doit faire selon toi...Il doit s'adapter. On a créé des outils qui permettent d'accélérer. Donc, il faut pouvoir reconvertir, afin de pouvoir rentrer dans ce système-là »
40	E-éducation comme solution	« ...Donc, comme on l'a dit au départ. Ça va avec l'éducation. Parce que, à l'école...Le système d'éducation il sera mis en place. Il faudrait peut-être qu'on adapte ce système d'apprentissage aux étudiants de façon électronique également. Parce que tu auras la manière classique et il faudrait qu'on adapte... »
		« ... Oui, il y a la question d'adapter notre système scolaire à tous ces changements. Mais, bon...Ça c'est l'une des grosses erreurs, c'est qu'on n'a pas de E-Éducation. L'E-Éducation c'est quoi? C'est l'apprentissage lié à tout ce qui est internet. Donc on n'est pas lié à internet. Ils ont testé ça avec l'université virtuelle... »
41	Problème d'inaccessibilité à Internet	« ... Normalement, jusqu'en 2012, on était à 2 méga. Deuxième question, c'est quoi le taux de pénétration d'internet en Côte d'Ivoire? Le taux digital? À l'université...Moi mon ami a raté deux concours parce que sa connexion internet ne passait pas. Il était où? Il était au village... »
		« ... Le problème d'internet va toujours exister... »
42	Vulgarisation d'Internet au préalable	« ... Il faudrait permettre à tout le monde d'avoir accès à l'informatique. Il faut offrir la possibilité aux gens d'avoir accès aux technologies, d'avoir accès un ordinateur portable et une connexion internet. Ça coûte cher. C'est pas tout le monde qui a les mêmes revenus... »

		« ... Et il n'y a aucune explication à ça. On attend d'un pays qu'internet soit vulgarisé à tous les niveaux pour qu'on puisse passer directement à un système pareil... »
43	Développement digital requis	« ... Je veux qu'on fasse la distinction en l'E-Information et ce pour être en adéquation avec le développement digital... »
44	Problème de formation	« ... Il faut qu'on passe étape par étape. Si on doit passer par étapes, il faut que ça passe par l'éducation. On est d'accord? On doit passer par l'éducation. Parce que même si on donne directement à E-Finance, on va retrouver le même problème... »
		« ... Bien sûr que non. Facilement je n'crois pas. On revient encore à la culture, à l'éducation et tout ça. Voilà... »
		« ... Oui c'est couteux. Et le temps que tu vas... Quelqu'un qui veut prendre quelqu'un qui a un nouveau bac. Ça va prendre du temps... »
		« ... C'est un des problèmes. On ne va pas dire que c'est le seul problème. Moi j'ai expliqué ça pour montrer en fait que se former...Comme j'ai dit, se former pour être en adéquation avec le développement... »
45	Possibles difficultés d'assimilation	« ... J pense que si on discute c'est parce qu'il y a des difficultés de compréhension... »
46	Vision managériale	« ... Oui. On pourra facilement l'utiliser. Déjà nous parce qu'on est une entreprise IT... »
47	Cout élevé de la formation	« ... C'est couteux quand même. Parce que mettre en place un nouveau système, y'a la formation pour tous ceux qui utilisent le système. Et y'a toujours...euh...un gap d'adaptabilité. Moi c'est plus au niveau finance. Voilà. Y'a vraiment...c'est couteux... »

48	Réduction des tâches	« ... Au fait, ça ne vient pas supprimer en tant que tels les postes. Ça vient diminuer les tâches. Ça ne vient pas supprimer immédiatement les postes... »
49	Digitalisation du processus	« ... Donc, E-Finance intervient dans le sens où l'entreprise d'experts comptables va digitaliser tout son processus. Nous on n'est plus obligé de se déplacer. On a une plateforme de services qui existe où vous pouvez trouver certains documents... »
50	Importance de l'aspect humain	« ... Moi, je suis responsable analyste financier. Moi, je suis plus dans la bourse d'accord. On utilise des systèmes. Mais si tu te bases juste sur ça tu vas...tu as les 100 millions de quelqu'un. Tu peux pas t'amuser à dire, comme ça. La fonction humaine est très importante tu vois. L'intelligence humaine est très importante. Le gars, ça fait 10 ans qu'il fait ça. Le logiciel va te dire qu'il va avoir une progression sur 10 ou 20 ans et toi, tu vas te rendre compte que l'entreprise est en train de fermer. Pour le logiciel, il est train de dire que c'est bon. Si...Moi je te dis, c'est mon métier... »
51	Formation préalable	« ... Oui, l'éducation et la formation... »
		« ... <b>Et plus tard vous le feriez?</b> - Oui, avec de la formation. Ça prend de la formation... »
		« ... On doit passer par l'éducation. Parce que même si on donne directement à E-Finance, on va retrouver le même problème... »
52	Influence des pairs	« ... Avant de pouvoir recommander à quelqu'un il faut l'avoir utilisé. Parce que la personne va nous demander si on l'a essayé... »
53	Désir de rester compétitif	« ... Y'a aussi la concurrence qui est là hein. Si ton concurrent l'utilise, tu veux aussi... »

54	Limites de l'e-finance	« ... Donc, faut voir en fait, est-ce que E-finance est la solution pour le jeune entrepreneur qui vient de commencer et tout, et tout. Et vraiment, est-ce que ça le protège. Donc, parce que l'alternative à E-Finance serait de sous-traiter avec une entreprise qui existe physiquement. Qui peut venir traiter vos données financières dans votre boîte. Donc, pour moi ça aide. Mais, en même temps y'a des limites... »
		« ...J pense tout de même comme tout le monde. Il a résumé un peu. En même temps, il parle de sécurité informatique... »
55	Flexibilité	« ... Et, ça se fait. Deloitte à mis en place un système. Tous les groupes on mis ce système en place. Donc, ça veut dire que juste avec ton imprimante, ton client a payé 20 millions. Tu mets dans l'imprimante, tu déposes. Ça passe sur la plateforme... »
56	E-finance inévitable	« ... Que tu le veuilles ou pas, à un moment, on sera tous obligés, même ceux qui ne voudront pas... »
57	Économies des couts RH (ressources humaines)	« ...E-finance ça peut aider effectivement les jeunes entreprises. Dans le sens que ça réduit quand même les charges d'employés, d'embaucher quelqu'un au niveau de sa structure qui serait spécialisé dans euh...dans la gestion des finances... »
		« ... Le plus gros soucis de l'entreprise, c'est d'embaucher. C'est d'embaucher. Après avoir gérer toutes les dépenses, c'est d'embaucher en fait. Ils vont plus...On embauche toujours sans contrat, avec des stages, car il est difficile d'embaucher. Une fois qu'on a signé, tout vient avec. Donc, moins on a besoin d'embaucher, plus ça nous arrange. C'est vrai. Plus on a de solutions qui nous permettent d'embaucher moins, plus ça nous arrange. On



		<p>parle d'une jeune entreprise. Plus, vous allez voir que celui qui a son idée de manager, va essayer d'avoir toutes les autres compétences. Parce qu'il ne veut pas embaucher. Parce qu'il n'a même pas les moyens d'embaucher... »</p>
--	--	---

Les codes ainsi relevés sont regroupés et classés en codes primaires en fonction de leur sens dans le tableau ci-dessous :

***Tableau 4: Grille de codification Entrevue de groupe 2***

N°	Codes primaires	Codes inhérents
1	Obsolescence du système	<p>Système inapproprié</p> <p>Entrepreneuriat difficile</p> <p>Politique non supportrice</p> <p>Manque de transparence financière</p> <p>Manque de conscience financière et technologique</p> <p>Manque d'accompagnement</p> <p>Manque de confiance totale</p> <p>Manque d'infrastructures</p> <p>Problème de formation</p> <p>Problème d'inaccessibilité à Internet</p>
2	Éveil du système	<p>Phase de développement du système</p> <p>Problème d'adaptation</p> <p>Point de rupture</p>
3	Contexte socio-économique	E-finance inévitable
3	Caractéristiques du système d'e-finance	<p>Non-frontiérisme des données</p> <p>Digitalisation du processus</p> <p>Caractère électronique</p> <p>Solution au système actuel</p> <p>Système d'indépendance financier et technologique</p> <p>Confiance innée</p>

4	Gains de l'e-finance	Réduction des tâches Rapidité et accès à l'information Accès facile au financement Transparence et acuité de gestion Amélioration du rendement Information financière transparente Efficacité du système Réduction des couts RH Bénéfique à l'ancien système Corruption réduite Flexibilité
5	Conditions d'implantation	Désir de rester compétitif Influence des pairs Formation préalable Vision managériale Développement digital requis Vulgarisation de l'Internet préalable Support de l'État
6	Freins à l'implantation	Problème de mentalité Problème de sécurité Manque de garanties Problème de fiabilité et de sécurité Manque de contact humain Cout élevé de la formation Possible difficulté d'assimilation Limites de l'e-finance
7	Défis à l'implantation	Peur financière et technologique Compétition entre ancien et nouveau système Résistance au changement Importance de l'aspect humain
8	Éducation	Problème d'éducation financière

		Problème d'éducation technologique E-éducation comme solution Formation préalable
--	--	---

## 6.2 Entrevues individuelles 1 et 2

Ces entrevues se sont déroulées avec des autorités compétentes telles qu'un analyste de la Banque mondiale et un agent du ministère de l'économie numérique.

### 6.2.1 Entrevue individuelle 1

Cette entrevue a été réalisée avec l'expert de la banque mondiale. Les codes mis en valeur sont relevés dans le tableau ci-dessous :

***Tableau 5: Tableau de repérage Entrevue individuelle 1***

N°	Codes	Phrases de sens
1	Gains	« ...Donc ça c'est vrai que, euh, c'est un progrès important puisque ça a donné d'la souplesse en particulier dans les lieux où l'accès à des services formels n'existe pas. Et donc, ça permet de palier la...la rigidité du système bancaire traditionnel. Ça donne de la souplesse, ça donne de la rapidité, ça donne de l'accessibilité. »
2	Confiance	<p>« <b>Quand vous entendez E-Finance est-ce que cela vous inspire confiance?</b></p> <p>Euh, bin je dirais oui oui, euh. »</p> <p>« ...Si c'est des opérateurs qui proposent ce genre de services ça m'semble une option intéressante et utile. Donc oui confiance. »</p>
3	Cadre institutionnel et légal requis	« À partir du moment où, euh, où ces systèmes, euh, de transferts sont supportés par, euh, des structures

		qui sont, qui ont une notoriété, qui sont reconnus, euh, y'a aucune raison de pas avoir confiance... »
		« ...À partir du moment où il y a un État de droit qui existe et qui permet de, euh, garantir le respect des lois, le respect des réglementations, qui permet de garantir le respect de la justice quand il y a des litiges, etc. Euh, y'a pas d'obstacles... »
4	Présence d'e-money	« ...comme je ne connais pas suffisamment tous les types de, euh, d'outils qui existent, euh, voilà le commentaire que je t'ai fait c'est pour l'utilisation des téléphones portables pour effectuer les transferts... »
5	Moyen d'utilisation accessible	« ...Bien, à partir du moment où les utilisateurs utilisent déjà des outils ou un support comme le téléphone portable, je pense que ça peut se faire très facilement... »
6	Crédibilité innée	« ... je pense que ça peut se faire très facilement. C'est pas quelque chose de compliqué... »
7	Éducation	« ... Le training pour savoir utiliser les touches d'un téléphone, pour faire un paiement ou pour faire un transfert, euh, c'est assez facile et donc les gens...les gens qui savent utiliser un téléphone portable peuvent utiliser l'E-Finance... »
8	Vulgarisation des infrastructures et d'internet	« ... <b>Donc ce sont vraiment ceux qui utilisent les téléphones portables qui peuvent utiliser l'E-Finance?</b> En tout cas, les outils d'E-Finance que je t'ai mentionné... »
9	Analphabétisme technologique	« ... Quelqu'un qui ne sait pas lire parce qu'il n'est pas allé à l'école, mais qui sait lire et sait compter car il va au marché pour acheter quelque chose et qui sait

		se servir d'un téléphone, il peut accéder à E-Finance... »
10	Implantation partielle	« ... Bien déjà, elle n'est pas implantée dans tous les pays, pour commencer... »
11	Implantation facile pour certains et difficile pour d'autres pays	« ...y'a des pays qui ont développés des réseaux d'E-Finance qui sont assez efficaces alors que dans d'autres pays ça n'existe pas... »
12	Accès facile aux infrastructures	« ... l'accès aux réseaux de téléphones portables...donc il faut que le téléphone portable il marche partout, sinon tu peux que t'en servir dans les zones qui sont couvertes. Voilà... »
13	Bonne couverture réseau	
14	Excellence du réseau télécom	« ... Donc du coup, le cas de l'E-Finance, en tout cas, pour ce genre d'outils, il est effectivement lié aux réseaux de télécom... »
15	Gains pour les entreprises	« ...C'est une plus grande facilité d'accès aux services qui ne passe pas par, euh, des procédures administratives compliquées, d'ouverture de compte, avec un tas de justifications donc, euh... »
16	Flexibilité	« ...C'est un accès plus rapide ainsi qu'une plus grande flexibilité... »
		« ...Ensuite, au niveau du jeune entrepreneur ou de la petite entreprise, s'il y a un environnement favorable, et bien, c'est juste, euh, c'est de profiter de la souplesse offerte par ces outils. Et, puis d'avoir en matière d'organisation interne, de management, des pratiques qui permettent de mobiliser et d'utiliser véritablement les outils offerts par E-Finance... »
17	Amélioration de la productivité	« ...En ce qui concerne la gestion financière comptable et budgétaire, via l'accès internet, via l'accès de plateformes des secteurs financiers, ... »

18	Économies de cout	« ... c'est une grande facilité d'accès et de gestion, donc je pense que ça permet de limiter, euh, les besoins en matière de personnel, euh, spécifique au niveau de l'entreprise. J pense qu'il y a des économies au niveau des ressources humaines et donc en termes de coûts... »
19	Rapidité	« ... Eh bien, donc je te redis que c'est une plus grande flexibilité et simplicité liées à la dématérialisation et qui permet d'aller plus vite... »
20	Dématérialisation des services	
21	Management de l'entreprise comme condition	« ... <b>Comment appréhendez-vous l'implantation de l'E-Finance dans la gestion d'une entreprise?</b> Euh. Bon après c'est une question de management hein... »
22	Problèmes de garanties	« ... le problème principal c'est le problème des garanties, car tu peux avoir un accès facile à une plateforme de E-Banking, mais si tu n'as pas les garanties, euh, permettant de garantie ton trait, euh, le problème reste entier... »
23	Manque de structures financières adéquates	« ... sur le plan financier c'est la question des garanties, pour permettre aux plus petits de pouvoir utiliser ce système, notamment pour le crédit... »
24	Risques	« ... le problème principal c'est le problème des garanties, car tu peux avoir un accès facile à une plateforme de E-Banking, mais si tu n'as pas les garanties, euh, permettant de garantie ton trait, euh, le problème reste entier... »
25	Génération IT	« ... Je pense que pour les plus jeunes générations qui se frottent plus au quotidien, dans leur vie quotidienne à des outils, euh, IT, j pense que c'est plus facile et plus rapide. »

26	Mentalité	« ... Je pense qu'il y a une affaire de génération, de classe d'âge. Je pense que les jeunes qui sont habitués à utiliser les téléphones portables, à utiliser les réseaux sociaux pour tous les pays où ça existe déjà, ils ont une plus grande flexibilité, maniabilité à l'utiliser et donc, euh, un accès d'utilisation qui est plus facile. J pense que des gens qui ont commencé leur carrière professionnelle avec les vieilles méthodes, euh, et qui d'abord ont des problèmes avec l'informatique, ça va pas... »
27	Besoin de formation	« ... bon après euh, c'est une question d'implantation et de formation interne. Euh, et de former, euh, de former le personnel qui a à l'utiliser. Voilà, donc j pense que c'est une question de volonté et de mise en œuvre... »
		« ... Et, puis après c'est les besoins en matière d'accompagnement et de formation... »
28	Vision claire du management	« ... J pense que si au niveau du management il y a une vision assez claire des potentialités qu'offrent l'E-Finance pour, euh, l'outil E-Finance et qu'il y a une volonté de mettre en place des pratiques de management qui utilisent ce type d'outils, bon après euh, c'est une question d'implantation et de formation interne... »
29	Manque de cadre institutionnel	« ... Le manque, euh, de dispositifs institutionnels permettant d'aider, euh, l'appui technique et d'apporter des garanties... »
30	Importance de la dimension technologique et technique	« ... pour utiliser E-Finance tu as seulement accès à un internet qui est trop lent et qui ne fonctionne pas, ça peut pas aller. Donc, y'a une dimension technique, technologique qui est importante... »

31	Besoin d'un cadre institutionnel et légal adéquat	« ...À partir du moment où il y a un État de droit qui existe et qui permet de, euh, garantir le respect des lois, le respect des réglementations, qui permet de garantir le respect de la justice quand il y a des litiges, etc. Euh, y'a pas d'obstacles... »
32	Rythme lent de propagation des TICS	« ... c'est le rythme de développement, euh, des systèmes de télécom et d'internet. En termes de capacité d'accès, de facilité d'accès... »
33	Manque d'infrastructures	« ...ça renvoie à des besoins d'investissement dans les infrastructures. Et ça, ça peut être fait aussi bien par le secteur privé, par les opérateurs, et ça peut aussi être facilité par les investissements publics, par les choix publics... »
34	Politiques publiques inadaptées	« ... ça c'est au niveau technique et après au niveau, euh, plus institutionnel, c'est la question des systèmes d'appui, euh, des systèmes d'appui en termes d'appui technique et de formation... »
35	État de droit	« .... La limitation c'est quand même d'avoir un État de droit et un niveau de développement institutionnel qui soit suffisamment adapté pour le développement de ces services... »
		« ...Au niveau du pays c'est d'avoir un cadre légal, un cadre institutionnel, un État de droit qui permet que les choses soient claires en ce qui concerne les garanties d'accès. C'est la question du cadre juridique et légal... »
36	Support de l'État	« ...À partir du moment où il y a un État de droit qui existe et qui permet de, euh, garantir le respect des lois, le respect des réglementations, qui permet de garantir le respect de la justice quand il y a des litiges... »



		« ... Troisièmement, c'est sur la facilitation de développement des entreprises notamment dans le secteur des télécoms et de l'internet. Quatrièmement, c'est la mise en place de dispositifs financiers de garantis pour les petits entrepreneurs et les entreprises individuelles. Et, cinquièmement, c'est la mise en place de dispositifs institutionnels de support et de développement, notamment par l'information, notamment par ce genre de choses... »
37	Accès au crédit	« ... Et, puis c'est la question d'accès au crédit des fonds garantis... »
38	Besoin d'accompagnement	« ...d'investissement pour pouvoir avoir un dispositif d'E-Finance, notamment par l'accès à internet, qui est suffisamment efficace. Et, puis après c'est les besoins en matière d'accompagnement et de formation... »
39	Amélioration du réseau technologique	
40	Rapprochement des services bancaires	« ... la facilité d'accès aux services bancaires. Donc, c'est l'accès aux facilités de paiement, c'est l'accès au crédit, euh, et donc, ça permet de gagner en flexibilité par rapport à un système traditionnel qui n'est pas adapté... »
41	Garanties sûres et fermes	« ...Au niveau du pays c'est d'avoir un cadre légal, un cadre institutionnel, un État de droit qui permet que les choses soient claires en ce qui concerne les garanties d'accès... »
42	Ouverture sur le marché international	« ... les très grosses coopératives pourront se doter, euh, d'une équipe utilisant les outils d'E-Finance permettant éventuellement d'accéder à des lignes de crédit pour pouvoir, euh, je sais pas, faire de la promotion ou pour pouvoir faciliter des opérations sur le marché international... »

43	Technologies pour certaines entreprises	« ... En ce qui concerne l'accès au marché international, euh, de toute manière, un petit entrepreneur seul, un petit agriculteur, il va pas accéder au marché international par l'E-Finance... »
44	Infrastructures appropriées	« ... Ensuite, c'est la question des infrastructures. Euh, notamment en ce qui concerne le débit internet... »
45	Ouverture de marché aux PME	« ... Troisièmement, c'est sur la facilitation de développement des entreprises notamment dans le secteur des télécoms et de l'internet. Quatrièmement, c'est la mise en place de dispositifs financiers de garantis pour les petits entrepreneurs et les entreprises individuelles. Et, cinquièmement, c'est la mise en place de dispositifs institutionnels de support et de développement, notamment par l'information, notamment par ce genre de choses... »
46	Management favorable et adéquat	« ...au niveau du jeune entrepreneur ou de la petite entreprise, s'il y a un environnement favorable, et bien, c'est juste, euh, c'est de profiter de la souplesse offerte par ces outils. Et, puis d'avoir en matière d'organisation interne, de management, des pratiques qui permettent de mobiliser et d'utiliser véritablement les outils offerts par E-Finance... »
47	Accès rapide à Internet	« ... l'E-Finance, à partir du moment où, évidemment, il y a une couverture internet, elle permet de gagner énormément de temps en ce qui concerne l'accès des entrepreneurs individuels ou des petites entreprises à des services financiers, sans attendre le développement, tout comme pour les lignes téléphoniques, sans attendre le développement
48	Accès décentralisé aux services bancaires	

		d'un réseau bancaire à une échelle très décentralisée... »
--	--	--

Les codes mis en exergue vont être regroupés et classés en codes primaires dans le tableau ci-dessous :

***Tableau 6: Grille de codification Entrevue individuelle 1***

N°	Codes primaires	Codes sous-jacents
1	Obsolescence du système actuel	Rythme lent de propagation des TICS Manque d'infrastructures Politiques publiques inadaptées Manque de structures financières adéquates Manque de cadre institutionnel
2	Éveil du système	Importance dimension technique et technologique Implantation partielle Implantation facile pour certains et difficile pour d'autres Présence d'e-money
3	Contexte social	Génération IT
4	Caractéristiques d'e-finance	Accès au crédit Rapprochement des services bancaires Amélioration du réseau technologique Crédibilité innée Moyen d'utilisation accessible
5	Besoins des PME	Besoin d'accompagnement Support de l'État Garanties sûres et fermes Formation

		Vision managériale claire
6	Conditions d'implantation	Cadre institutionnel et légal solide Vulgarisation des infrastructures et d'Internet Management de l'entreprise Excellence de réseau télécom Bonne couverture réseau Besoin d'un cadre institutionnel légal Infrastructures appropriées État de droit Support de l'État Garanties sûres et fermes Management favorable adéquat Accès rapide à Internet Formation
7	Éducation préalable	Éducation Formation Analphabétisme technologique
8	Gains de l'e-finance	Gains Gains pour l'entreprise Économie de couts Amélioration de la productivité Rapidité Dématérialisation de la banque Accès décentralisé aux services bancaires Ouverture de marché aux PME Ouverture sur le marché international Flexibilité
9	Freins à l'implantation	Mentalité Risques potentiels Problèmes de garanties

		Accès difficile aux infrastructures Technologies propres à certaines entreprises
10	Confiance	Confiance

### 6.2.2 Entrevue individuelle 2

Cette entrevue a été réalisée avec l'expert de la banque mondiale. Les codes mis en valeur sont relevés dans le tableau ci-dessous :

***Tableau 7: Tableau de repérage Entrevue individuelle 2***

N°	Codes	Phrases de sens
1	Existence de lois dans le secteur	« ...Donc ce sont des lois qui sont structurantes et qui permettent de sécuriser le secteur. Aujourd'hui, la Côte d'Ivoire est l'un des pays qui est...en termes réglementaires qui est en avance sur la plupart des pays africains. Donc ça, ça me sécurise. »
2	Problèmes d'infrastructures	« Deuxièmement, il faut travailler sur l'infrastructure... »

3	Conscience du manque d'accessibilité	« Ensuite, on a l'accessibilité. On a défiscalisé l'équipement. On ne fabrique pas de téléphones, on ne fabrique pas d'ordinateurs. Donc, forcément on est importateur. Avant c'était 40%. Avec la mesure qui a été prise en 2015 et qu'on cherche à renouveler pour jusqu'en 2020 au minimum, parce qu'on veut rallonger ce pacte, mais ce qui est important c'est de réduire ces taxes de 40%, on paye 5%. Voilà, du, du...à l'importation. Et, on veut vraiment que l'équipement terminal soit accessible à tout le monde. »
4	Développement de l'e-service	« ...c'est le volet du développement de contenu, donc le E-Service, les applications web, les applications mobiles et les dématérialisations de manière générale des procédés administratifs. De manière qu'on puisse permettre aux citoyens d'aller en ligne et puis faire les trucs en ligne. Aujourd'hui par exemple, y'a des plateformes comme Documents.ci où un Ivoirien peut aller et commander un acte de naissance en ligne. Donc, il n'a plus besoin de se déplacer pour faire son extrait de naissance. Il peut aller en ligne, c'est la poste qui met ça à disposition. Il va et passe sa commander et on lui livre ça là où il est. Donc, c'est vraiment super. »
5	Volonté de développement de la formation	« Euh, un dernier axe est la formation. Dernier axe la formation. On a créé l'école

		supérieure africaine TIC et ça pourrait être une école qui pourrait vous intéresser aussi en matière d'information financière, des TIC hein, car c'est une école de TIC. Et maintenant, on veut inclure ça dès l'école primaire. On améliore aussi le syllabus pour y inclure... »
6	Soutien à l'innovation	« ...Et on a ajouté maintenant le sixième axe qui est l'innovation. Le soutien à l'innovation. Alors, donc pourquoi je suis...je parle de tout ça. C'est qu'un ces axes sont un ensemble d'actions que l'on veut prendre... »
7	Problème d'accès à Internet	« ... Donc, aujourd'hui, on a le problème d'infrastructure et d'accès à internet qui est en train de prendre, euh, prendre de l'ampleur comparativement, euh, on essaie de réduire les, les, l'accès à internet de manière à ce qu'on soit dans le benchmark... »
8	Inclusion numérique	« ... Ouais, car en réalité, le numérique ce n'est pas seulement d'avoir les outils, mais surtout de permettre aux usagers d'être habiles à utiliser. Moi j'ai vu des programmes, hein, qui sont faits dans un pays que je ne veux pas citer car tout le monde cite ce pays-là. Mais, j'y suis allé. J'ai fait une visite de prospection. Je suis allé dans un petit village où ils font justement des formations et qui sont formés, des formateurs de formateurs si vous

		<p>voulez. Et, ils forment la population aux TIC. J'ai vu des personnes âgées qui... On leur apprend comment naviguer sur internet. On leur apprend surtout comment épargner, comment transférer de l'argent. Donc du coup, on a des gens qui ont un téléphone, un outil qui ne savent pas quoi faire avec, mais au bout de quelques mois de formations gratuites, ces personnes deviennent très habiles avec leur téléphone. Et là, euh, ils sont prêts, même s'ils savent pas lire, ils sont prêts à abandonner le téléphone classique pour aller vers un smartphone. Et voilà. Et pour moi, c'est ça qu'on appelle inclusion numérique... »</p>
9	Accompagnement d'entreprises technologiques	<p>« ... Donc, comme je disais on a une formation, la Formation jeunesse numérique qui a pour but de trouver, euh, enfin, euh, d'aider les startups afin de trouver du financement, de les mentorer, de les former, euh, pour en faire des <i>champions nationaux</i>. Donc, c'est l'objectif vraiment la Fondation jeunesse numérique, euh, aujourd'hui elle accompagne 100 entreprises, 100 startups, euh, dans plusieurs secteurs : santé, éducation, e-finance, etc... »</p>
10	Dématérialisation des services financiers	<p>« ...là justement y'a des entreprises qui sont spécialisés dans la fine tech. Euh, parce que, euh, l'objectif vraiment de notre gouvernement je dirais est de réduire</p>



		l'utilisation de la monnaie financière et de vraiment permettre, euh, et de créer un cadre propice à l'inclusion financière. Donc, qui dit inclusion financière, c'est de permettre à tout le monde, euh, d'avoir accès à des services financiers au même niveau, au même niveau... »
11	Problème de sécurité	« ...avec l'utilisation des financières ici, il n'y a aucune traçabilité, euh, c'est lié également, euh, on peut avoir des pertes, on peut, y'a aussi un aspect sécuritaire... »
12	Perte de temps et d'argent	« ...Le déplacement déjà prend une portion de son salaire. Et comme tout le monde,
13	Criminalité en hausse	lorsqu'on voit l'instituteur se déplacer à l'extérieur du village, on sait qu'il va chercher son salaire. Donc, cela le lie évidemment à des possibles agressions. Déjà le salaire n'est pas gros, s'il faut prendre une portion de son salaire, pour se déplacer, là on ne parle pas de créer de la richesse, on ne parle pas de sortir les gens de pauvreté... »
14	E-money comme solution	« ... Alors que si on lui transfère son argent par Orange money, à ce moment-là, euh, cet instructeur a son argent sans avoir à faire de déplacements... »
15	Importance d'implantation d'e-finance	« ... Cela déjà dénote l'importance qu'il y a pour justement une forme de numérisation, une forme de digitalisation dans les PME. De plus en plus on voit des entreprises, des PME qui offrent le mode de paiement par

		mobile. Bien entendu, des grandes entreprises comme CIE, offrent leurs clients de payer par mobile money. Donc, de plus en plus on voit ce phénomène qui prend de l'ampleur. En gros, c'est, c'est c'est...une étape importante. Dans le sens que, euh, ça réduit justement, euh, ce secteur informel là et permet de donner accès à tout le monde. L'État lui-même se lance également dans tout ce qui est, euh, paiement, paiement par mobile ou par internet ou carte bancaire... »
16	Volonté d'aller vers le digital	« ...Et l'objectif du gouvernement est d'aller vers tout ce qui est paiement mobile, euh, tout ce qui est paiement électronique. Et ça permettrait justement de limiter les difficultés que les usagers, quand je parle d'usagers je parle des citoyens dans leur relation avec l'État. Donc, plus l'État dématérialise, plus l'État permet le paiement des frais par voie électronique, plus la vie du citoyen est allégée... »
17	Faible taux de bancarisation	« ... C'est, euh, parce que l'un des problèmes qu'on a, le taux de bancarisation est très faible. Il avoisine autour de 11%, euh, non plutôt 13 %... »
18	Allègement de la vie du citoyen	« ...Donc, plus l'État dématérialise, plus l'État permet le paiement des frais par voie électronique, plus la vie du citoyen est allégée... »
19	Importance de l'inclusion financière numérique	« ... Donc, cela étant faible, le mobile money est définitivement une réponse, euh,

		justement pour créer cette inclusion financière... »
20	Flexibilité Facilité Rapidité	« ... C'est de pouvoir élargir. C'est vrai qu'aujourd'hui mobile money c'est le plus facile. Tout le monde à ça, presque tout le monde à ça. Mais, il faut élargir et permettre aux gens de payer avec leur carte bancaire. Donc, justement, ces grands groupes là mettent en place des plateformes qu'on appelle souvent des agrégateurs, hein, qui permettent d'avoir une forme de paiement, n'importe qu'elle forme de paiement à n'importe qu'elle autre forme. Vous voyez. Ceci permettrait justement à quelqu'un de pouvoir payer un fournisseur, quelqu'un qui a son compte bancaire va toujours pouvoir payer un fournisseur et utiliser une plateforme commune pour le faire... »

Les différents codes précités vont être regroupés en des groupes de codes dits codes primaires et seront classés dans le tableau suivant :

***Tableau 8: Grille de codification Entrevue individuelle 2***

N°	Codes primaires	Codes sous-jacents
1	Obsolescence de l'ancien système	Perte de temps et d'argent Criminalité en hausse Problème de sécurité Faible taux de bancarisation Problème d'infrastructures Problème d'accès à Internet

2	Éveil du système	Existence de lois Conscience du manque d'accessibilité Soutien à l'innovation Volonté de développement de la formation Accompagnement d'entreprises technologiques Volonté d'aller vers le digital
3	E-finance la solution	Développement de l'e-service E-money comme solution Importance d'implantation de l'e-finance
4	Gains	Flexibilité, Facilité, Rapidité Dématisation des services bancaires Allègement de la vie du citoyen
5	Inclusion financière numérique	Importance de l'inclusion financière numérique Inclusion numérique

### 6.3 Tableau de comparaison inter-entrevue

Nous allons procéder à une comparaison entre les codes primaires obtenus en vue de voir si de nouveaux codes en sont sortis lors des entrevues réalisées. En comparant les différents codes primaires obtenus au travers des entrevues, le tableau d'analyse se dessine comme suit :

Codes primaires	Entrevue de groupe 1	Entrevue de groupe 2	Entrevue individuelle 1	Entrevue individuelle 2
Éveil du système	Présent	Présent	Présent	Présent
Gains de l'e-finance	Présent	Présent	Présent	Présent
Caractéristiques de l'e-finance	Présent	Présent	Présent	Présent
Éducation	Présent	Présent	Présent	Absent
Conditions d'implantation	Présent	Présent	Présent	Absent

Freins à l'implantation	Présent	Présent	Présent	Absent
Défis à l'implantation	Présent	Présent	Absent	Absent
Obsolescence du système actuel	Présent	Présent	Présent	Présent
Contexte socio-économique	Présent	Absent	Présent	Absent
Besoin des PME	Présent	Absent	Présent	Absent
Confiance	Présent	Absent	Présent	Absent
Inclusion financière	Présent	Absent	Absent	Présent
E-finance solution	Absent	Absent	Absent	Présent

Ainsi, à l'étude de ce tableau de comparaison inter-entrevue, il en ressort que la plupart des codes a été révélée au travers de ces différentes entrevues. Cependant, ceux qui n'ont pas été transversaux demeurent néanmoins intéressants à étudier surtout dans le cadre de l'implantation de cette nouvelle technologie qui s'avère être à la fois perçue de la même manière par toutes les entrevues c'est-à-dire nécessaires et à la fois parfois difficilement atteignable comme l'ont relevé certaines.

Selon l'étude comparative des codes primaires entre les différentes entrevues réalisées, ces dernières ont été unanimes sur le fait que le système financier actuel est devenu obsolète et ne répond plus aux besoins des jeunes entrepreneurs qui eux, selon la première entrevue de groupe et la première entrevue individuelle, sont évolutifs en fonction du contexte socio-économique changeant dans lequel ils évoluent et dont ils ont besoin de toute l'aide que ce système puisse leur apporter en terme de soutien et de formation. Pour se faire, toutes les entrevues réalisées confirment que ce système a besoin d'être amélioré et de s'éveiller aux nouvelles constantes qui l'entourent dont la technologie et la mondialisation. Aussi, l'entrevue individuelle 4 a souligné que l'e-finance serait une solution pour le renouveau du système financier et surtout pour favoriser l'inclusion financière au sein de l'environnement comme l'évoque la moitié des entrevues. Toutes les entrevues reconnaissent ce nouveau système et les gains qu'il peut apporter aux entreprises ou à l'environnement qui le met en place. De plus, la plupart de ces entrevues est consciente des conditions et des freins à l'implantation cependant seule la moitié est aussi consciente des défis que doit relever ce système en vue d'une implantation totale. Par ailleurs, la majorité

des entrevues ont vu en l'éducation un facteur décisif de l'implantation de l'e-finance et seulement la moitié, bien qu'en ayant évoqué les problèmes de confiance générés par ce système, a vu en la confiance un élément transversal à tout le processus d'implantation.

Aussi, serait-il intéressant de faire d'autres entrevues de groupe, peut-être avec de plus grands groupes, avec des entrepreneurs issus de tous les milieux et de tous les secteurs d'activité.

#### 6.4 Production du discours

Dans cette section, nous allons retranscrire de manière claire et résumée les propos relatés lors des différentes entrevues menées en vue de produire un discours et de faire ressortir quelques faits saillants dont nous allons nous en servir lors de la discussion des résultats. Chaque entrevue raconte son propre récit à travers une succession des codes dans le temps.

##### - Entrevue de groupe 1 :

Lors de cette entrevue de groupe, le participant 1 a commencé par décrire et donner la définition du système financier qui prévaut au Ghana. En adéquation avec la description du participant 1, les autres répondant ont qualifié le système d'obsolète et d'inadéquat en ce sens qu'il ne répond plus aux besoins de la fibre entrepreneuriale et des jeunes entreprises déjà présentes sur le territoire. En effet, tous étaient unanimes sur le fait que ce système est caractérisé par un taux d'intérêt élevé et d'une difficulté d'accès au crédit ce qui conduit au manque de financement et par le manque de communication et de plateformes d'accès entre le gouvernement et ces entreprises. De plus, ce système financier est aussi marqué par un cadre légal insuffisant, un manque d'infrastructures technologiques et financières et un problème d'adéquation monétaire qui pèsent sur le rendement des jeunes entreprises. Toutes ces insuffisances lui ont valu l'attribution de système financier insuffisant par les participants comme le traduisent ces mots : "... But it'll surprise you know that even with the emergency of technology, the Ghanaian financial system is still not you know as bold as it has to be. The financial system is still having challenges if you have been following the news, you heard that the Bank of Gh had hard to takeover some of the banks somewhat because they had issues of liquidity [...] this financial system is not beneficial for SMEs...". Outre ces éléments évoqués, la plupart des participant a abordé le

besoin d'éducation financière qui se caractérise par un analphabétisme technologique et financier comme le souligne l'un des participants : "...People uses to tell them that: " I've done this before and I didn't get my money back, you know the bank closed down and a whole sort of thing. Sometimes, the system that is being put in place, we have people who are willing to do and also the literacy is also affecting [...] So that one means that we need to do lots more financial literacy and we need to educate more people or even find a way bringing more people on board so once that they understand the system, they are comfortable and are able to do transactions using the electronic means..."

Toutefois, la majorité des participants a souligné que conscient de ses insuffisances, le gouvernement améliore son système financier en le rendant interopérable. Ce désir d'amélioration est présent dans les mots d'un des participants quand il dit : "...Me I wouldn't have told so. But that it is improving. We build something [...] That is what it's making things so expensive. That's making the whole financial system expensive, it is the value of our money...". Cette amélioration du système financier répond à un contexte socioéconomique bien défini dans ce sens que la technologie et surtout la technologie financière rend ce besoin encore plus pressant. En effet, la globalisation a favorisé l'ouverture sur le marché international et donc la satisfaction du marché global est inévitable tout comme la technologie et donc l'e-finance par ricochet. Certains participants ont exprimé ce nouveau contexte socioéconomique en disant : "...No hold on. It's not only about the target. In today's global economy, no company serves only Ghanaian customers, we are serving global customers...". Aussi, cette amélioration vise à combler les besoins des entreprises, lesquels besoins englobent un meilleur service client, du financement, un besoin d'accompagnement financier et la satisfaction des besoins de son marché. Pour se faire, les PME ont besoin de rester compétitives tout en demeurant innovantes comme le traduit l'un des participants quand il évoque : "...Banks want to change, want to move. They are all competitive. When they see innovation somewhere, they want to improve..."

Cherchant une lucarne en vue de parvenir à une inclusion financière et technologique totale et de satisfaire son environnement d'entreprises, le gouvernement cherche des pistes de solutions auxquelles peut répondre l'implantation de l'e-finance. En effet, en questionnant les intervenants sur leur perception de l'e-finance et de son potentiel apport, la plupart la

défini comme un système électronique à moindre coût, jouissant d'une crédibilité acquise en d'autres termes elle doit gagner la confiance des acteurs du système financier quant à ses performances, et qui favorise le non-frontiérisme des données et la dématérialisation de la banque et de ses services. Quant à son apport aux entreprises, l'e-finance permet de réduire les coûts d'opération, de pallier le problème de temps et d'argent, de jouir de gains tels que la convenance, une rapidité, une flexibilité, une facilité, une mobilité et une accessibilité au niveau de l'exécution des opérations, de jouir aussi d'un accroissement des transactions et donc d'une amélioration de rendement et de performance. Quant à son apport au système financier, elle constitue une aide pour les politiques publiques, une baisse du taux de criminalité, une transparence financière et surtout une efficacité accrue du système comme le témoignent ces mots : "...Yes. I think that's the way to go, where we want to be a cashless society where transactions are done electronically. That is one of the things mobile money are trying to do, so what government has to do is once a lot of people come into the financial system using all the electronic platforms. It helped government in their data collection what it means that how many systems and people are using the financial system. That helps government in their planning, their policy formulation at all levels of decision making. So, I think that it is the way to go. Mobile money is a good thing because it helps to do our way with criminals because we don't have to carry the money by ourselves. We do a lot of transactions daily and we need the financial system to be well established in order to help us avoid criminals..."

Néanmoins, implanter un tel système demande des bases solides et des prérequis. Certains participants ont défini comme conditions d'implantation une politique managériale claire, un leadership électronique, au niveau des entreprises et le besoin d'un système fort, solide et sécurisé au niveau des autorités du pays. Par ailleurs, quelques participants ont évoqué les défis que devront relever les autorités s'ils envisagent implanter l'e-finance totalement. Ces défis comprennent un changement difficile dû à un problème d'adaptation, la peur que ressent la population face aux banques et à l'électronique et qui se caractérise par une forte thésaurisation. L'un des participants y fait le lien en disant : "...I think people are not trusting so they don't want to take the risk though because of the card cash, the tendency of money stolen fell down, but people don't want to check into that because they are afraid of electronic money..."



De plus, d'autres participants ont donné quelques freins à l'implantation notamment le problème de culture et de mentalité, la conscience du risque inhérent (i.e. il y aura toujours un risque dû au caractère technologique du système), le problème de sécurité et le fait que ce genre de technologies soit propres et particulières à certains types d'entreprises. Sur ce dernier point, il y a eu un débat sur lequel la moitié des participants trouvait que peu importe le type d'entreprise, il faudrait l'implanter car au-delà du fait qu'il s'agisse de satisfaire les besoins de son marché, il faudrait aussi satisfaire les besoins du marché global connecté d'où le besoin de s'adonner à la pratique de la technologie notamment celle de l'e-finance tandis que l'autre moitié des participants argumentait en disant que c'est uniquement en fonction des besoins de sa clientèle et de son marché cible qu'une entreprise devrait prendre la décision de soit implanter ce genre de technologie ou pas car cette dernière n'est pas appropriée à tous les types d'affaires. En illustration, ces mots en montrent le sens : "...Yes, but what you say is depending on your business. You know all business are not doing technologically. I maintain that what you want to do is depending on your target market because for example even the farmer is not using technology..."

Aussi, il y a eu un débat entre les participants sur la confiance au système car bien que tous soient unanimes sur le fait que la confiance soit transversale et qu'elle est un pilier à l'implantation de l'e-finance, l'un des participants a ajouté qu'il ne peut jamais avoir confiance au système de transfert d'argent (e-money) car il a peur du cout des charges prélevé inopinément tandis que le reste du groupe a avancé le fait que pour ce genre de système, le convenance et la flexibilité liées à ce genre de transactions pallient largement le cout de ces transactions. Le débat est montré à travers ce verbatim : « P2: Me I have a card, but I don't use it. As for the mobile money I don't like it because of the charges... (All chattering about mobile money stuff) P2: See if you think they are not charging you you may be surprised when they will charge you somehow (Laugh). P4: I think that banks are giving incentives for people who are linking their account to their mobile money or operator and using it. P1: You can use it for everything: your DSTV, your electricity bill, your water bill, you don't need to walk or doing queue. You just use your mobile money. P2: They will put some charges you will not understand... (P1: which charges?) You may see (All chattering) P2: Wherever or whatever you are going just go and take the money from the person P5: It is a long process (Laugh) »

- Entrevue de groupe 2 :

Lors de cette entrevue de groupe, les participants ont commencé par évoquer l'obsolescence du système en le qualifiant de système inapproprié marqué par un entrepreneuriat de plus en plus difficile, un manque d'accompagnement, et le manque d'infrastructures. Notamment, le participant 1 a soulevé le manque de transparence financière, le problème d'inaccessibilité à Internet et des politiques étatiques non supportrices quand il dit : « ...C'est pas du tout adapté. On fait que créer du micro financement. Nous tuons l'entrepreneuriat. La banque fuit ses responsabilités. La banque, elle se tourne vers la micro finance... ». De plus, il a aussi évoqué le manque de conscience financière et technologique, le manque de confiance totale envers le système en place et surtout le problème de formation à travers ces mots : « ...Quand on parle de cette application aux Africains, ils refusent automatiquement de l'utiliser, même si c'est gratuit. Ils veulent aller directement à la banque. Juste le mot finance leur a fait peur... ». L'un des participants a même souligné cette défaillance en disant : « ...512 par méga. Normalement, jusqu'en 2012, on était à 2 mégas. Deuxième question, c'est quoi le taux de pénétration d'internet en Côte d'Ivoire? Le taux digital? À l'université...Moi mon ami a raté deux concours parce que sa connexion internet ne passait pas. Il était où? Il était au village. Et il n'y a aucune explication à ça. On attend d'un pays qu'internet soit vulgarisé à tous les niveaux pour qu'on puisse passer directement à un système pareil... »

Toutefois, force est de reconnaître que les autorités ivoiriennes sont dans une phase de développement du système car malgré les problèmes d'adaptation auxquelles elles font face, elles sont arrivées à un point de rupture qui nécessite une décision de changement comme le traduisent les mots d'un des participants : « Pour ça je pense qu'il suffirait de trouver un moyen pour que progressivement les gens s'adaptent à ce mode de financement. Si on fait ça progressivement...De dire que l'Afrique n'est pas prête n'est pas une bonne raison. Elle ne sera jamais prête si on décide pas de faire les changements... ».

Aussi ce changement désiré doit passer par la technologie et donc l'informatisation du système. À la question de savoir ce qu'est l'e-finance et ce qu'elle représente pour une jeune entreprise, les participants l'ont décrit comme un système à caractère électronique,

une digitalisation du processus. Pouvant jouir d'une confiance innée si bien bâtie dû à son caractère technologique, l'e-finance est un système d'indépendance financière et technologique qui peut s'avérer être une solution au système financier actuel. Quant aux gains qu'elle peut apporter à une entreprise ou à tout système, ces derniers ont relevé entre autres une réduction des tâches, une rapidité et un accès à l'information, une amélioration du rendement. À l'entreprise, elle apporte une transparence et une acuité de gestion et une information financière transparente et une réduction des coûts en termes de ressources humaines. Quant au système actuel, l'e-finance lui saurait être bénéfique au niveau de la réduction de la corruption et contribuerait à le rendre plus efficace comme en témoignent ces mots de nos participants : « ...L'accès à l'information est facilité. Chacun peut avoir accès à son compte. Ils ont accès au solde rapidement. Mais, ce n'est pas tout le monde qui peut avoir accès à une connexion internet [...] Par rapport au système habituel...euh...je crois que la corruption est réduite [...] La rapidité et l'accès à l'information sont des avantages... ».

Néanmoins, des conditions sont nécessaires à l'implantation d'un tel système dans environnement financier tel que la Côte d'Ivoire. Parmi ces conditions, se retrouvent le support de l'État, une vulgarisation de l'accès à Internet et un développement digital. Au niveau de l'entreprise, il s'agit du désir de rester compétitif et une vision managériale claire. Des variables comme l'influence des pairs et une bonne formation sont des facteurs pouvant faciliter ou empêcher l'implantation du système. L'un des participants l'a illustré à travers ces mots : « Oui, avec de la formation. Ça prend de la formation [...] Avant de pouvoir recommander à quelqu'un il faut l'avoir utilisé. Parce que la personne va nous demander si on l'a essayé... »

Concernant la formation comme prérequis, les participants ont évoqué le problème épineux que représente l'éducation au sein du pays. En effet la problématique de l'éducation s'illustre notamment avec le problème d'éducation financière et technologique. Pour pallier ce manquement du système et vulgariser l'éducation requise à travers tout le territoire et tous les âges, l'un des participants a évoqué la notion de l'e-éducation comme solution en ces termes : « Ok. Donc, comme on l'a dit au départ. Ça va avec l'éducation. Parce que, à l'école...Le système d'éducation il sera mis en place. Il faudrait

peut-être qu'on adapte ce système d'apprentissage aux étudiants de façon électronique également. Parce que tu auras la manière classique et il faudrait qu'on adapte [...] Oui, il y a la question d'adapter notre système scolaire à tous ces changements. Mais, bon...Ça c'est l'une des grosses erreurs, c'est qu'on n'a pas de E-Éducation. L'E-Éducation c'est quoi? C'est l'apprentissage lié à tout ce qui est internet. Donc on n'est pas lié à internet... ».

Cependant, des défis et des freins jalonnent le pavé à l'implantation totale de l'e-finance. Parmi ces freins, les participants ont parlé du manque de contact humain et d'un problème de mentalité inhérent à la culture même de l'ivoirien-lambda. Conscients des risques potentiels liés à un tel système tels que les problèmes de sécurité, de fiabilité, et le manque de garanties, ils ont aussi évoqué de possibles difficultés d'assimilation si la formation n'est pas claire et quand bien même des coûts élevés liés à une bonne formation si le gouvernement ne les aide pas. Quant aux défis à l'implantation, ces derniers ont soulevé la peur financière et technologique que ressent la plupart des ivoiriens et des entrepreneurs comme si le système financier n'était pas fait pour qu'ils s'y insèrent. De plus, ils ont noté une compétition entre le nouveau et l'ancien système si jamais l'e-finance venait à être implantée progressivement à travers toutes les sphères financières, laquelle compétition serait caractérisée par une résistance au changement. Ces mots illustrent la situation en ces termes : « ...Mais, à côté on a les CGA, les Centres agréés de gestion, qui donne certains avantages. Au niveau de l'impôt, quand t'es agréé à un CGA, y'a certaines exonérations au niveau de l'impôt. Du coup, y'a quand même une certaine compétitivité entre E-finance et ce système classique-là qui existe. Maintenant, après c'est de savoir, dans des pays comme la Côte d'Ivoire est-ce que les gens sont prêts en fait à aller vers E-Finance [...] Quand on parle de cette application aux Africains, ils refusent automatiquement de l'utiliser, même si c'est gratuit. Ils veulent aller directement à la banque. Juste le mot finance leur a fait peur... »

- Entrevue individuelle 1 :

Selon le participant, le système financier actuel dans les pays en développement est devenu obsolète. En effet, eu égard du rythme lent de propagation des TIC, du manque d'infrastructures et du manque de cadre institutionnel régulant le secteur ou pouvant

encadrer l'implantation d'un nouveau système comme il le souligne en disant : « ...Le manque, euh, de dispositifs institutionnels permettant d'aider, euh, l'appui technique et d'apporter des garanties. Premièrement. Et, deuxièmement, c'est le rythme de développement, euh, des systèmes de télécom et d'internet. En termes de capacité d'accès, de facilité d'accès. Si, si, si, pour utiliser E-Finance tu as seulement accès à un internet qui est trop lent et qui ne fonctionne pas, ça peut pas aller. Donc, y'a une dimension technique, technologique qui est importante. Donc, ça ça renvoie à des besoins d'investissement dans les infrastructures. Et ça, ça peut être fait aussi bien par le secteur privé, par les opérateurs, et ça peut aussi être facilité par les investissements publics, par les choix publics. Donc, ça c'est au niveau technique et après au niveau, euh, plus institutionnel, c'est la question des systèmes d'appui, euh, des systèmes d'appui en termes d'appui technique et de formation... », le système semble inapproprié à combler les besoins naissants des PME surtout avec des politiques publiques inappropriées et un manque de structures financières qui semblent nécessaires pour leur insertion dans le monde des affaires. Ces besoins spécifiques, outre le besoin d'accompagnement et le support de l'État, sont comme des cris que lancent les PME à leur gouvernement en vue de survivre dans ce monde compétitif. Le participant a mis en exergue quelques autres besoins notamment la formation et une vision managériale claire à travers : « J pense que si au niveau du management il y a une vision assez claire des potentialités qu'offrent l'E-Finance pour, euh, l'outil E-Finance et qu'il y a une volonté de mettre en place des pratiques de management qui utilisent ce type d'outils, bon après euh, c'est une question d'implantation et de formation interne. Euh, et de former, euh, de former le personnel qui a à l'utiliser. Voilà, donc j pense que c'est une question de volonté et de mise en œuvre... ».

Cependant, il est aussi relevé que bien vrai que ce système semble insuffisant, le gouvernement semble décidé à prendre les choses en main et se mettre au diapason du nouvel contexte socioéconomique qu'est la mondialisation et une nouvelle génération technologique dite génération IT. Cet éveil du système comprend une prise de conscience de l'importance de la dimension technique et technologique et la présence graduelle de l'e-money sur le territoire qui est l'utilisation de voies et moyens électroniques en vue de transférer l'argent d'un point A à un point B. Cette implantation graduelle de l'e-finance est facile pour certains pays et peut se révéler une tâche ardue pour d'autres en ce sens que

les conditions d'implantation et l'environnement financier, bien que communes, peuvent différer d'un pays à un autre comme le soulève notre participant quand il dit : « ... Bien déjà, elle n'est pas implantée dans tous les pays, pour commencer. Donc, y'a des pays qui ont développés des réseaux d'E-Finance qui sont assez efficaces alors que dans d'autres pays ça n'existe pas... Tu ne vas pas développer ça en Centre Afrique ou en Somalie, on est d'accord? ... ». En d'autres termes certains pays présentent des prérequis pouvant facilement implanter cette technologie avec juste de la volonté mais d'autres pays non. Toutefois quels sont ces prérequis et que représente l'e-finance?

Tout d'abord, à la question de la définition de l'e-finance, le participant la caractérise comme étant un système facilitant l'accès au crédit, le rapprochement des services bancaires aux populations et surtout aux entreprises. Ce système, qui selon lui jouit d'une crédibilité innée, représente aussi une amélioration du système technologique et des moyens d'utilisation assez accessible de la technologie tels que les téléphones, les ordinateurs, etc. Aussi, ce système pourrait représenter encore beaucoup plus pour les jeunes entreprises car en termes de gains, l'e-finance apporte de la flexibilité, des économies de coûts, une amélioration de la productivité, une rapidité d'exécution, et ce qui sembleraient encore plus intéressant une ouverture de marchés des PME surtout sur le plan international et une dématérialisation et une décentralisation des services bancaires. Ces aspects relevés sont mis en évidence dans les propos suivants : « ...Je pense que l'E-Finance, à partir du moment où, évidemment, il y a une couverture internet, elle permet de gagner énormément de temps en ce qui concerne l'accès des entrepreneurs individuels ou des petites entreprises à des services financiers, sans attendre le développement, tout comme pour les lignes téléphoniques, sans attendre le développement d'un réseau bancaire à une échelle très décentralisée... »

Ensuite à travers cette entrevue, le participant a énuméré un certain nombre de prérequis qui pourraient être qualifiés de conditions d'implantation. Ces conditions englobent tout ce qu'un gouvernement doit représenter et mettre en place en vue d'implanter un système tel que l'e-finance. Parmi ces conditions, se retrouvent un cadre institutionnel et légal solide, une vulgarisation des infrastructures technologiques et d'Internet, un management favorable et adéquat de l'entreprise, l'excellence du réseau télécom, une bonne couverture

réseau entre autres. De plus, il met l'accent sur le fait que ce genre de système a besoin d'un cadre institutionnel et légal solide à travers un État de droit, d'infrastructures appropriées, d'un accès rapide à Internet et surtout de garanties sûres et fermes pour bâtir et renforcer la confiance et d'une formation en vue de pallier l'analphabétisme technologique et financier présent. Ces idées sont étayées dans le passage suivant : « Ah bin, commençons par le pays car l'entreprise en dépend. Au niveau du pays c'est d'avoir un cadre légal, un cadre institutionnel, un État de droit qui permet que les choses soient claires en ce qui concerne les garanties d'accès. C'est la question du cadre juridique et légal. Ensuite, c'est la question des infrastructures. Euh, notamment en ce qui concerne le débit internet. Troisièmement, c'est sur la facilitation de développement des entreprises notamment dans le secteur des télécoms et de l'internet. Quatrièmement, c'est la mise en place de dispositifs financiers de garantis pour les petits entrepreneurs et les entreprises individuelles. Et, cinquièmement, c'est la mise en place de dispositifs institutionnels de support et de développement, notamment par l'information, notamment par ce genre de choses. Ensuite, au niveau du jeune entrepreneur ou de la petite entreprise, s'il y a un environnement favorable, et bien, c'est juste, euh, c'est de profiter de la souplesse offerte par ces outils. Et, puis d'avoir en matière d'organisation interne, de management, des pratiques qui permettent de mobiliser et d'utiliser véritablement les outils offerts par E-Finance... »

- Entrevue individuelle 2 :

Quant au participant à cette entrevue, le système financier actuel n'est plus adéquat pour répondre aux besoins constants et grandissant de sa population entrepreneuriale. En effet, outre le problème récurrent de sécurité physique et d'hausse de la criminalité au sein du territoire comme il le souligne : « ... Et comme tout le monde, lorsqu'on voit l'instituteur se déplacer à l'extérieur du village, on sait qu'il va chercher son salaire. Donc, cela le lie évidemment à des possibles agressions... », ce système n'est pas fortement développé et ne va pas rechercher les besoins latents de ses acteurs et cela dû au faible taux de bancarisation ne donnant pas l'inclusion financière tant souhaité par les politiques gouvernementales. Cette inclusion financière qu'il définirait comme l'utilisation claire et

efficace des services financiers par toute la population, jeune ou vieille, n'est réalisable que si l'inclusion numérique est complète. Cette inclusion numérique, au vu de l'ère que nous traversons, est nécessaire et est un cheval de bataille pour bon nombre de gouvernements africains. Cependant elle ne demeure accessible que si les problèmes d'infrastructures et d'accès à Internet sont complètement résolus, lesquels problèmes représentent des coins épineux au développement technologique et par ailleurs financier du pays comme l'étaye notre participant : « ...Donc, aujourd'hui, on a le problème d'infrastructure et d'accès à internet qui est en train de prendre, euh, prendre de l'ampleur comparativement, euh, on essaie de réduire les, les, l'accès à internet de manière à ce qu'on soit dans le benchmark... ».

Toutefois, conscient des insuffisances du système actuel par le manque d'accessibilité aux ressources financières et technologiques et de l'importance de l'inclusion financière numérique des populations et donc des PME, le gouvernement met en place de nouvelles politiques en vue d'aller vers le digital par la création de lois régulant le secteur technologique en Côte d'Ivoire. De plus, c'est sans nul doute que l'État ivoirien, conscient que cette volonté doit passer par certains prérequis, désire dans la même lancée mettre l'accent sur le soutien à l'innovation et le développement de la formation comme le met en exergue le paragraphe suivant : « ... Le soutien à l'innovation. Alors, donc pourquoi je suis...je parle de tout ça. C'est qu'un ces axes sont un ensemble d'actions que l'on veut prendre [...] Mais y'a un programme qu'on va lancer très prochainement. C'est un programme de formation de la population à l'usage des TIC. Ouais, car en réalité, le numérique ce n'est pas seulement d'avoir les outils, mais surtout de permettre aux usagers d'être habiles à utiliser... ». Ce désir d'une formation compétente s'est aussi traduit sur un projet cher au cœur de notre répondant dénommé La Fondation de la Jeunesse Numérique dont la mission est d'accompagner des PME qui se veulent être au diapason de l'ère technologique et ce dans divers secteurs d'activités comme il le souligne dans : « Donc, comme je disais on a une formation, la Formation jeunesse numérique qui a pour but de trouver, euh, enfin, euh, d'aider les startups afin de trouver du financement, de les mentorer, de les former, euh, pour en faire des *champions nationaux*. Donc, c'est l'objectif vraiment la Fondation jeunesse numérique, euh, aujourd'hui elle accompagne 100 entreprises, 100 startups, euh, dans plusieurs secteurs : santé, éducation, e-finance, etc... ».



Cette dernière mesure montre ainsi que le gouvernement voit en l'e-finance une solution pouvant combler les déficits de l'ancien système en ce sens qu'elle fournirait des outils comme l'e-service, la dématérialisation des services bancaires, l'e-money et sa propagation (pratique et service couramment utilisé via les transferts d'argent par les maisons de téléphonies mobiles et soutenus par les investissements étatiques). Aussi, serait-il intéressant et important de l'implanter car elle permettra d'aider les PME et les services publics à être plus efficaces grâce à sa flexibilité, sa rapidité et surtout sa facilité s'agissant avec les réalités de ces entreprises comme le participant a su souligner : « ... Cela déjà dénote l'importance qu'il y a pour justement une forme de numérisation, une forme de digitalisation dans les PME. De plus en plus on voit des entreprises, des PME qui offrent le mode de paiement par mobile... »

En somme, force est de retenir que la volonté de l'État dans le désir d'implanter l'e-finance non seulement dans les PME mais aussi dans les divers services publics est d'alléger la vie du citoyen grâce aux divers gains que peut apporter ce nouveau système et ce renouvellement technologique comme il le relève : « ...Et l'objectif du gouvernement est d'aller vers tout ce qui est paiement mobile, euh, tout ce qui est paiement électronique. Et ça permettrait justement de limiter les difficultés que les usagers, quand je parle d'usagers je parle des citoyens dans leur relation avec l'État. Donc, plus l'État dématérialise, plus l'État permet le paiement des frais par voie électronique, plus la vie du citoyen est allégée... »

## **CHAPITRE 7 :**

### **SYNTHÈSE ET DISCUSSIONS**

Dans cette section, nous allons discuter les résultats mis en exergue lors de la production du discours et montrer les limites de l'étude et aussi l'intérêt scientifique qui lui est attaché.

#### **7.1 Quelques faits saillants et discussion du modèle étudié**

Suite à l'analyse des verbatim et à la production du discours produit par nos différents participants, plusieurs points en sont ressortis et que nous aimerions mieux expliciter. En effet, à la question de savoir comment une bonne adoption de l'e-finance pourrait améliorer la compétitivité et la performance des PME en Afrique de l'Ouest, nos participants à l'étude ont répondu de diverses manières.

Tout d'abord, l'implantation complète de l'e-finance constituerait une solution à l'insuffisance et aux défis que rencontre le système financier qui prévaut actuellement. En effet, malgré le désir concret d'amélioration de ce système, un réel problème d'adaptation confronte ce système dans sa décision de changement. Cichorska and Klimontowicz (2016) l'ont évoqué et ont décrit ce phénomène comme une mauvaise financiarisation de l'économie en ce sens que dû à la mondialisation, de nombreux gouvernements des pays en développement ont eu du mal à suivre le rythme car l'accès à la technologie et le désir d'être connecté suscités auprès des consommateurs a été accéléré (Riyadh, Islam et al. 2010, Mavetera, Jokonya et al. 2017). De plus, en recensant les autres défaillances du système actuel relevés par les répondants, nous constatons que ce système répond difficilement aux besoins de ses PME tant au niveau de l'éducation que de l'accompagnement financier. Entre autres, le manque de personnel qualifié pourrait jouer sur la qualité d'assimilation de ce nouveau système car la vision managériale ne serait pas assez outillée et risque de méprendre son utilisation et ne saurait donc être efficiente (Hadidi 2003, Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009, Riyadh, Bunker et al. 2010, Riyadh, Islam et al. 2010). Aussi, le manque d'accès au financement et l'impression que le système actuel ne leur est pas bénéfique renforcent le sentiment d'exclusion de la scène économique

que ressentent certains entrepreneurs surtout face aux décisions que prennent leurs autorités (Ganbold 2008, Zulkifli-Muhammad, Char et al. 2009, Riyadh, Bunker et al. 2010).

Ensuite, les jeunes entrepreneurs ghanéens et ivoiriens voient en l'e-finance une solution pouvant leur permettre d'accéder au financement et d'avoir une acuité et une transparence au niveau de leur gestion car soucieux de l'avenir et de la survie de leur entreprise. De plus, ils sont prêts à essayer ce nouveau système si celui-ci génère des gains pratiques pour leur management, lesquels gains ont été énumérés tout le long de ces entrevues et peuvent se classer en quatre (4) grandes catégories :

- La qualité de l'information financière caractérisée par une transparence et une accessibilité de l'information financière (Shahrokhi 2008, Paun, Mutu et al. 2010, Mavetera, Jokonya et al. 2017)
- Une interface entre investisseurs et entrepreneurs et une plateforme de solutions caractérisées par l'accès facile au financement et au traitement des données
- Une économie des coûts d'opération caractérisé par des gains de flexibilité, rapidité et convenance (Paun, Mutu et al. 2010, Karinan 2014)
- Une meilleure gestion clientèle par la dématérialisation de la banque et une plus large gamme de services offerts (UNCTAD 2001, Allen, McAndrews et al. 2002)

En Côte d'Ivoire, l'e-finance est perçue par les managers comme un système d'indépendance financière (Mu 2003) car elle permet de générer une autonomie tacite auprès de ses utilisateurs. De plus, les deux communautés ont aussi relevé que l'e-finance permet aux jeunes entreprises d'avoir les outils nécessaires pour être compétitives à l'échelle internationale (Herbst 2001, Cichorska and Klimontowicz 2016). Ce dernier aspect pourrait avoir des répercussions encore plus grandes au niveau du développement économique d'un pays (Singh 2011), car elle permet une plus grande connexion avec le monde extérieur et permet aussi la valorisation des entreprises locales et donc du savoir-faire local. De plus, bien vrai qu'les entrepreneurs ivoiriens avaient peur du changement, ils sont prêts à accepter ce système car ils ressentent le besoin d'aller de l'avant et de passer à un autre niveau et ils voient en l'e-finance une opportunité de financement et d'évolution. Aussi, évoquent-ils le fait que si l'un des leurs a eu une expérience positive avec le système, ils n'hésiteraient pas à le mettre en place (Abroud, Choong et al. 2015, Zhang 2017) tandis

qu'au Ghana, ces derniers veulent vraiment l'utiliser et l'expérimenter eux-mêmes car ils ont soif de renouveau technologique.

Quant au Ghana, les entrepreneurs sont particulièrement favorables à l'implantation d'une telle technologie cependant les charges associées aux diverses opérations pourraient décourager certains de s'y adonner car même si le service est offert gratuitement, cela prendrait quelque temps à bâtir une confiance chez ces entrepreneurs. Car administrant leur propre politique monétaire, les jeunes entrepreneurs requièrent l'aide de leurs autorités en termes d'accompagnement et de formation surtout dans la garantie d'un cadre légal et institutionnel opportun (Herbst 2001, Hadidi 2003).

Dictés par l'instinct de survie et conscients des difficultés que l'implantation de ce nouveau système peut engendrer, ces entrepreneurs sont prêts à tout pour la survie de leur entreprise et de ce fait, ils requièrent aussi de l'aide et du soutien de la part du gouvernement vu qu'ils évoluent dans un environnement d'affaires difficile dû aux différents contextes socioéconomiques changeants (Riyadh, Islam et al. 2010). En effet, concernant ces difficultés, les jeunes entrepreneurs ont entre autres relevés la sécurité et la confidentialité des données (Herbst 2001, Abroud, Choong et al. 2015, Zhang 2017) et aussi le problème de culture et de mentalité qui rend tout aussi difficile l'approche de l'e-finance en ce sens que leur environnement social, bien que conscients de la présence des nouvelles technologies, ne se retrouve pas tant si familier que ça à leur utilisation (Riyadh, Islam et al. 2010, Krishnan 2017). Aussi, ils demandent une bonne accessibilité à Internet et une disposition du matériel et des infrastructures requis pour ce genre de système (Herbst 2001, Hadidi 2003, Cichorska and Klimontowicz 2016, Krishnan 2017).

Par ailleurs, ils ont aussi soulevé deux déterminants majeurs qui pourraient faire pencher la balance en l'implantation de l'e-finance à savoir d'une part l'éducation avec le problème du manque de personnel qualifié et ont trouvé en l'e-éducation une solution en ce sens qu'elle permettrait de vulgariser l'éducation tout en rendant accessible et compétente la population et d'autre part la confiance qui selon eux (Plus au Ghana qu'en Côte d'Ivoire) est un déterminant transversal à toute la chaîne de décision (Hadidi 2003, Abroud, Choong et al. 2015, Zhang 2017). En effet, cette confiance sera bâtie avec le cadre légal et institutionnel mis en place pour réguler et sécuriser ce secteur important et pourra donner

le courage aux populations et aux entrepreneurs de sortir de cette peur technologique et de s'adapter à l'ère de la globalisation notamment via l'e-finance.

En clair, l'e-finance serait un atout tout à fait intéressant et un apport considérable aux entreprises locales dans leur performance et dans la gestion de leur organisation tant financière qu'administrative si et seulement si certains de ses défis sont relevés. Entre autres, nous retrouvons l'éducation de la population, le désir de changement et d'aller de l'avant, la culture et la mentalité, les infrastructures financières et technologiques adéquates, le support et l'aide de l'État et enfin un cadre légal et institutionnel approprié et rassurant (Riyadh, Islam et al. 2010).

Quant au modèle utilisé pour réaliser l'étude, il s'est avéré utile dans la quête de la perception du point de vue du manager d'entreprise à des autorités plus compétentes. En effet, à la fin des entrevues de groupe, le modèle a été présenté et chaque répondant a été invité à contribuer à l'amélioration du modèle. De ce qui en est ressorti, le modèle semble logique si l'on veut adéquatement implanter une technologie telle que l'e-finance dans des États africains tels que la Côte d'Ivoire et le Ghana car même l'un des répondants a même suggéré de présenter ce modèle aux autorités en vue de mieux les outiller sur les variables à prendre en compte si ces dernières souhaiteraient une implantation totale et concrète. Cependant, ils ont aussi relevé quelques insuffisances permettant d'améliorer le modèle en vue de le rendre plus approprié à l'environnement financier et au contexte socioéconomique dans lequel ces entrepreneurs évoluent. Si l'on se rappelle du modèle de Davis (1975) :

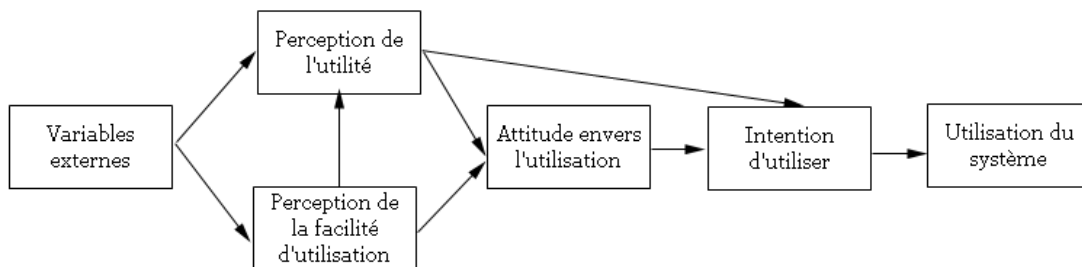


Figure 4 : Modèle d'acceptance technologique de Davis (1985)

Au Ghana, de nouvelles variables et relations en sont sorties. En effet, bien que le modèle présenté soit intéressant et logique, ces entrepreneurs ont ajouté que comme variables

externes, ils classeraient toutes les variables qui dépendraient du système en place et donc de l'environnement socioéconomique telles que l'éducation financière (financial literacy), la sécurité instaurée par les lois et ces dernières affectent la perception de la facilité d'utilisation (surtout au niveau de l'éducation financière), la perception de l'utilité, l'attitude d'utilisation et l'intention d'utiliser. Quant à la confiance, elle est considérée comme une variable transversale ayant des effets directs sur toutes les variables du modèle et donc impacte à tous les niveaux.

Quant en Côte d'Ivoire, les entrepreneurs ont trouvé le modèle adéquat et logique cependant ce qu'ils classifient dans les variables externes peuvent être divisées en deux groupes. En effet, d'une part, nous retrouvons les variables liées au contexte socioéconomique et dépendant du système en place telles que la culture, l'éducation et le cadre institutionnel pouvant affecter la perception de la facilité de l'utilisation, l'utilité perçue et l'attitude envers l'utilisation et d'autres part des variables inhérentes à l'implantation du système tel que le cout d'implantation et la confiance. Concernant la dernière variable, il en est ressorti que celle-ci serait un déterminant majeur en ce sens qu'elle affecte directement tout le processus d'implantation et peut s'alimenter des autres variables précitées.

## 7.2 L'intérêt scientifique

Réaliser cette étude a permis de pouvoir faire la lumière sur un nouveau phénomène technologique et financier et dont les répercussions s'étalent tant dans le monde scientifique que dans le domaine managérial.

Tout d'abord, dans le monde scientifique, cela a permis d'avoir un écrit scientifique sur la situation socioéconomique et financière de deux pays forts de l'Afrique occidentale et sur la question de leur avancée dans le domaine technologique. De plus, il a permis de mettre en lumière la question du statut de l'e-finance dans ces pays et de savoir si l'environnement entrepreneurial s'y prêtait.

Quant au domaine managérial, la perspective des différents acteurs financiers notamment les entrepreneurs et le gouvernement a permis de leur introduire un nouveau système financier qu'est l'e-finance, de remettre en cause certaines pratiques qui subsistaient encire

et surtout de mettre en exergue les capacités qu'offre l'e-finance et de son impact sur le management et la performance d'une entreprise à l'échelle nationale et même sur le jeu d'échiquier international.

### 7.3 Limites de l'étude

Lors de la réalisation de cette étude, elle a montré un certain nombre de limites qu'il faudrait en tenir compte pour d'éventuelles futures recherches dans ce domaine.

Tout d'abord, l'accès au terrain a été quelque peu difficile et surtout le fait de pouvoir regrouper différents entrepreneurs dans une salle pendant une heure et demie tout dépendamment de leurs horaires respectifs. De plus, le fait d'avoir accès aux autorités compétentes en vue de répondre à quelques questions fut aussi une tâche non-aisée dans la mesure où en Côte d'Ivoire certains étaient accessibles, d'autres pas et même avoir une autorité financière et bancaire fut quasi-impossible et cela va de même pour le Ghana où il fut tout aussi compliqué d'avoir accès aux ressources compétentes en vue de répondre aux entrevues.

Ensuite, vient la question de la disponibilité des chercheurs de la Banque Mondiale qu'il fallait avoir par Skype en vue de valider et avoir une opinion sur la question. Par ailleurs, nous avons finalement pu interviewer une personne-ressource sur deux mais son récit a pu nous confirmer les codes déjà établi.

En outre, de la difficulté de l'accès aux terrains et aux chercheurs est aussi née la difficulté d'accès aux données primaires de recherche et donc il faudra bien établir son échantillon en vue de pouvoir bien le circonscrire en vue de pouvoir collecter les données de manière efficace.

Enfin, vient la question du budget car la réalisation des entrevues demande un budget tant au niveau de l'organisation type des entrevues (local, restauration) qu'au niveau des frais de déplacements (billets d'avion, et déplacements intra-ville) et au niveau de l'hébergement et des frais de séjour (notamment à Accra).

Cependant, force est de noter que lorsqu'il est bien ficelé et bien organisé, ce projet se révèle d'une importance et d'un intérêt passionnant.

#### 7.4 Recommandations

Concernant les recommandations relevées dans la littérature, plusieurs auteurs se sont penchés sur la question. Il en est ressorti que c'est un impératif de bien définir l'échantillon (Karinan 2014, Abroud, Choong et al. 2015) . De plus, Hadidi (2003) a proposé de faire des sensibilisations sur le besoin pour les managers de comprendre et d'appliquer des stratégies d'e-financement en augmentant le niveau d'éducation technologique et financière des PME : les PME ne doivent pas seulement utiliser les TIC, mais aussi développer des stratégies d'e-financement adaptées à leur environnement. Car, les problèmes de culture et de mentalité relevés dans l'analyse démontrent qu'il est impératif pour les gouvernements de trouver le bon créneau visant à impliquer toute sa sphère entrepreneuriale dans sa volonté d'aller vers une implantation technologique totale tout en créant une plateforme de communication où tous les acteurs du système pourront s'exprimer et apporter des solutions et de nouvelles perspectives.

Aussi, ils conseillent aux gouvernements des PVD de mettre en place d'abord des plans compréhensifs visant leurs cadres réglementaires et institutionnels en vue de réguler, sécuriser et auditer les différentes transactions en ligne (Herbst 2001, Singh 2011, Mavetera, Jokonya et al. 2017), action que certains auteurs jugent qu'elle se réduira au fur et à mesure que le système se met en place (Riyadh, Islam et al. 2010) et d'autres qu'elle doit être continue, et ce à tous les niveaux (Mavetera, Jokonya et al. 2017), des politiques visant à intégrer les PME dans le système e-financier. Outre le fait de bâtir un système légal et institutionnel bien solide, ce système devrait prendre en compte les besoins et les peurs formulés par les PME en vue d'y répondre adéquatement et de pouvoir vraiment les aider à s'épanouir au travers de ce nouveau système.

Quant à Abroud, Choong et al. (2015), ils ont suggéré de bien construire le lien de confiance entre les consommateurs et la plateforme, lequel lien permet de protéger les différents acteurs (investisseurs, consommateurs) (Hadidi 2003), garantir la sécurité des données (Herbst 2001). Également, Abroud, Choong et al. (2015) proposent de mettre en place des stratégies de publicité et de marketing en vue de conscientiser les consommateurs sur les bénéfices et les avantages de l'e-finance et qu'il faille inclure les questions



environnementales et les questions d'infrastructures au modèle de détermination d'acceptance technologique de l'e-finance. Santouridis and Kyritsi (2014) demandent aux différents acteurs financiers de ne pas considérer l'e-finance comme un concurrent de la finance traditionnelle, mais comme une complémentarité et Mavetera, Jokonya et al. (2017) demandent entre autres de créer un environnement propice à l'accroissement du secteur privé et du système e-financier. Une des solutions proposées par Ganbold (2008) serait de créer une jointure entre les PME présentes dans le secteur formel et celles dans le secteur informel en vue de contribuer efficacement socioéconomiques des pays en développement. L'une des solutions que préconiserait cette étude serait de mettre un place un système pouvant pallier le problème d'éducation à tous les niveaux tant financiers que technologiques permettant ainsi de réduire la peur qu'a la population et les différents acteurs envers ce nouveau système et surtout les aider à comprendre et donc à mieux assimiler et utiliser tous ses aspects. De plus, l'e-éducation serait une solution à envisager en vue de vulgariser cette formation à tout le territoire. Par ailleurs, il serait intéressant que les autorités façonnent un programme de propagande et mettent en place des incitatifs visant à aider ces entreprises qui décident d'entrer dans cette ère financière technologique. Par ailleurs, certains auteurs ont aussi relevé qu'une meilleure connaissance des facteurs s'appliquant à l'environnement désiré pourrait aider à remédier aux défis que représente cette implantation (Mavetera, Jokonya et al. 2017). En effet il faut utiliser les variables propres à chaque environnement en vue de catalyser cette implantation au sein de ces sociétés.

## **CONCLUSION**

Au terme de cette étude, il revient que l'e-finance est un outil incontournable de développement. Malgré qu'elle soit née avant Internet et les TCI, ces derniers lui ont permis de réaliser un bond spectaculaire par l'appropriation et la vulgarisation de ces 27 technologies dans les services proposés. Bien vrai qu'elle présente des avantages à tout système qui l'adopte (tant sur le niveau économique qu'entrepreneurial), elle reste néanmoins difficilement applicable aux PVD notamment à cause des problèmes d'infrastructures et d'outils technologiques dont requiert l'e-finance pour être pleinement utilisée et dans le cas de notre étude, du problème de culture et d'éducation dont fait preuve le système en place. Ainsi c'est en palliatif que Raihan (2001) soutient que si l'e-finance veut émerger dans un PVD, il lui faut une disponibilité et une croissance d'infrastructures d'information fiable et sécurisée, une connexion Internet rapide et de qualité, un taux de pénétration des TCI dans le milieu financier et entrepreneurial, un cadre légal, une stratégie d'implantation applicable à l'environnement culturel, une base solide en éducation et enfin une incubation d'une culture d'affaires. Car le problème n'est pas tant d'implanter le système mais de le développer, le vulgariser en vue de le rendre accessible à tous et digne de confiance et ainsi atteindre une inclusion financière et technologique totale. Aussi, il faudrait rassurer les populations sur les particularités de l'e-finance et son importance en les éduquant sur ce système car ils perçoivent l'e-finance comme un système venant régulariser le secteur informel pour le rendre formel et ça peut constituer un frein dans la mesure où celles-ci et/ou les potentiels entrepreneurs peuvent en avoir peur.

Cependant, il convient de mettre l'accent sur le fait que l'e-finance constituerait une pièce maitresse pour les PVD axés sur les PME et qui traversent des difficultés au niveau de leur système financier (Riyadh, Bunker et al. 2010), car elle a été élaborée pour les rendre compétitives par la facilitation de leur performance.

## LISTE DES RÉFÉRENCES

Abroud, A., et al. (2015). "Adopting e-finance: decomposing the technology acceptance model for investors." Service Business 9(1): 161-182.

Services through the Internet channel are becoming increasingly popular in the business sector. The Stock Exchange of Iran has implemented Internet trading as a new electronic service delivery channel, but the acceptance by securities investors has not yet been measured to assess the value of the implemented system. The purpose of this study was to determine factors influencing the investors' intention to adopt Internet stock trading platform in Iran. 385 active investors in Tehran stock market participated in this cross-sectional study. We developed a questionnaire as the measurement tool in this research. The questionnaire was administered using self-report approach. Based on the decomposed technology acceptance model (DTAM), the study integrates two new constructs of economic value (time saving and cost reduction) and perceived trust as antecedents of investors' intention to adopt Internet platform. The structural equation model by Amos software version 19 was used for analyzing and interpreting the data. We found significant relation between perceived usefulness ( $\beta = 0.32$ )

ease of use ( $\beta = 0.48$ ), trust ( $\beta = 0.43$ ) as well as cost reduction ( $\beta = 0.33$ ) and investors intention. Attitude was found to be a partial mediator for the effect of perceived usefulness on investor's intention to adopt online stock trading. Our Findings confirm that the DTAM can be successfully applied to the domain of e-business service in developing countries such as Iran and other countries with similar status of e-finance adoption. Findings could be considered as guidelines for decision makers in stock exchange to develop better strategies and practical procedures.

Ajitabh, A. and K. S. Momaya (2003). "Competitiveness of firms: review of theory, frameworks and models."

Aktouf, O. (2006). Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations une introduction à la démarche classique et une critique. Chicoutimi, J.-M. Tremblay.

Allen, F., et al. (2002). "E-Finance: An Introduction." Journal of Financial Services Research 22(1): 5-27.

E-finance is defined as "The provision of financial services and markets using electronic communication and computation". In this paper we outline research issues related to e-finance that we believe set the stage for further work in this field. Three areas are focused on. These are the use of electronic payments

systems, the operations of financial services firms and the operation of financial markets. A number of research issues are raised. For example, is the widespread use of paper-based checks efficient? Will the financial services industry be fundamentally changed by the advent of the Internet? Why have there been such large differences in changes to market microstructure across different financial markets?

Bresfelean Vasile, P. and M.-C. Avornicului (2011). "MODEL DRIVEN DEVELOPMENT OF ONLINE BANKING SYSTEMS." Annals of the University of Oradea: Economic Science 20(1): 795-800.

<p>In case of online applications the cycle of software development varies from the routine. The online environment, the variety of users, the treatability of the mass of information created by them, the reusability and the accessibility from different devices are all factors of these systems complexity. The use of model drive approach brings several advantages that ease up the development process. Working prototypes that simplify client relationship and serve as the base of model tests can be easily made from models describing the system. These systems make possible for the banks clients to make their desired actions from anywhere. The user has the possibility of accessing information or making transactions.</p>

Cichorska, J. and M. Klimontowicz (2016). "Financialisation as a result of the network economy's development." e-Finanse 12(2): 1-12.

In the last thirty years, the world's economies have changed significantly. New technology developments have enabled the transition from the industrial economy to the network economy. The network economy is based on information technology, connectivity and human knowledge. Its development has caused changes in the way of life, consumer behaviour on the markets and companies' business models, especially the process of goods and services creation and distribution. Electronic commerce and services have become one of the fastest developing fields of the economy. As a result, the role of government has diminished while the role of markets has increased economic transactions between countries and their citizens have substantially risen, and financial transactions have grown remarkably. This changing landscape has been characterised by globalization and financialisation. The increasing role of financial motives, financial markets, and financial institutions have influenced domestic and international transactions. A new category of finance called e-finance has been created and implemented. Despite the advantages of electronic finance networks, concurrently there are some disadvantages of their diffusion. The purpose of the paper is to present both aspects of financialisation and its influence on the financial and banking system. This purpose determines the structure of the paper. As financialisation is a relatively new term the first section of the paper focuses on defining its phenomenon. This part presents different authors' perspectives and definitions. Next, the influence of financialisation on the Polish financial system's quantitative and qualitative structure is discussed. The

last section focuses on the current role and functions of banks in the finance system network structure as a result of a rapidly changing technological environment.

Doody, O., et al. (2013). "Focus group interviews part 3: Analysis."

Fayad, R. and D. Paper (2015). "The Technology Acceptance Model E-Commerce Extension: A Conceptual Framework." Procedia Economics and Finance 26: 1000-1006.

Electronic-commerce has become an important channel for conducting business. Researchers as well as market executives are trying to better understand online consumer behavior. One model used by researchers to understand behavior in the information systems field in general is the technology acceptance model (TAM). The TAM variables are perceived usefulness, perceived ease of use, and intentions. In this study, we suggest the extension of the TAM for its application in the E-commerce field. The original TAM will be extended, by adding four predictor variables. The four predictor variables are process satisfaction, outcome satisfaction, expectations, and E-commerce use. In addition, the TAM will be extended by measuring actual behavior as opposed to measuring intentions as a substitute for actual behavior in previous TAM application studies. We suggest measuring actual use variable in terms of four criterion variables, namely, purchase, access number, access total time, and access average time. The extended TAM is expected to better explain actual behavior in E-commerce environments than the original TAM.

Fuatai, P. and J. Toland (2003). "E-Finance for Development: Global Trends, National Experience and SMEs." The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries 11.

Ganbold, B. (2008). Improving access to finance for SME: International good experiences and lessons for Mongolia, Institute of Developing Economies.

Hadidi, R. (2003). "The Status of E-finance in Developing Countries." Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries 11(1): 1-5.

The purpose of this commentary is to identify some impediments that affect successful implementation of e-finance initiatives in developing countries. These impediments are not adequately addressed in the UNCTAD 2002 report. We need to overcome these to be able to move forward with implementing e-finance related initiatives in developing countries. It is hoped that by implementing e-finance initiatives, we will be able to achieve the United Nations Millennium Development Goal.

He, Q., et al. (2006). "An Innovation Adoption Study of Online E-Payment in Chinese Companies." Journal of Electronic Commerce in Organizations (JEEO) 4(1): 48-69.

Adoption of IT innovations is attracting increasing attention. Researchers are particularly interested in factors that affect the adoption of IS and IT innovations. Innovation diffusion theory is used frequently to evaluate the effect of perceived innovation attributes and the adoption of innovations. Nevertheless, explanatory power of perceived innovation attributes varies across different innovations. Given the importance of online e-payment to the further development of e-commerce and its importance as a payment innovation, this research examines the adoption of online e-payment by business enterprises using Rogers' relational model of perceived innovation attributes and rate of adoption. The findings indicate that only perceived compatibility has significant influence on online e-payment adoption of Chinese companies. It is hoped that this research can help other researchers with related statistical procedures and analytical steps in their study of IS/IT adoption using innovation diffusion theory.

Herbst, A. F. (2001). "E-finance: Promises kept, promises unfulfilled, and implications for policy and research." Global Finance Journal 12(2): 205-215.

Growth of electronic, Internet-based commerce, or e-commerce, has been truly explosive. However, innovations and growth of e-finance have lagged those of e-commerce in general. E-cash has stumbled along but not lived up to its early promise or its current potential. This paper discusses the current status of e-finance, some of the problems that have stood in the way of its growth and development, and implications for government policy and research. Lengthy, detailed discussion of such ancillary issues as encryption technology, e-cash algorithms, and other technical detail at the microlevel of implementation is avoided.

Indjikian, R. (2002). "E-finance for SMEs: global trends and national experiences." Journals of Electronic Commerce

1: 1-38.

Jacob, S. A. and S. P. Furgerson (2012). "Writing interview protocols and conducting interviews: Tips for students new to the field of qualitative research." The Qualitative Report 17(42): 1-10.

Karinan, S. (2014). "EVALUATION OF THE LEVEL OF INTERNET BANKING IN DUBAI, BASED ON TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL." ELK Asia Pacific Journal of Finance and Risk Management.

Krishnan, D. (2017). "Electronic finance – recent developments." Managerial Finance 43(5): 614-626.

Purpose The purpose of this paper is to evaluate the impact of the Digital Age on e-finance in five key areas: payment systems, cloud computing in financial services, valuation metrics for multisided platforms, quantum trading, cyber security – costs, benefits and protection. Design/methodology/approach It is an exhaustive review of technical developments and corporate practices in the area of electronic finance. Findings Electronic finance is a dominating force changing business models and systems in financial services. New developments are creating newer valuation metrics, and reinforcing the costs and benefits of security systems. Research limitations/implications This review concludes by pointing out potential areas of advancement in the coming decades and the possible evolution of newer e-finance models based on developments in artificial intelligence (AI) and internet of things (IoT) and its implications for managerial finance. Originality/value This is a review of the impact of electronic finance over the past two decades. Looking back electronic finance has significantly transformed the activities of corporations. Looking forward, financial managers have to watch for two important technical developments of AI and IoT and its potential impact on finance.

Mavetera, N., et al. (2017). "Risk and opportunities connected to the adoption of internet banking in an emerging market." Risk Governance & Control: Financial Markets & Institutions 7(2): 95-107.

<p>This research investigate the adoption of Internet banking among Gaborone`s working class and university students. Internet banking comes with convenience and lower costs, which encourage customers to adopt it. Hindering factors to Internet banking adoption include lack of trust and awareness. The study is based on a quantitative research approach. The results suggest that Internet banking adoption is almost the same between the working class and university students. The main factors that support Internet banking adoption are perceived ease of use, perceived usefulness and compatibility. The study findings are consistent with previous studies done in other countries, which show same factors that promote and hinder internet banking adoption. The study therefore contributes to our understanding about factors that promote and hinder internet banking by customers. Furthermore studies may focus on the rate of internet adoption among age groups, income and social status</p>

Mu, Y. (2003). "E-banking: Status, trends, challenges and policy implications."

Nitsure, R. R. (2003). "E-banking: Challenges and Opportunities." Economic and Political Weekly: 5377-5381.

Paun, D., et al. (2010). "ELECTRONIC BANKING ADVANTAGES FOR FINANCIAL SERVICES DELIVERY." Annals of the University of Oradea: Economic Science 1(2): 672-677.

E-banking is a fully automatic service for traditionally banking customers products based on information technology platforms. E-banking services provide customer access to accounts, the ability to move their money between different accounts or making payments via e-channels. The advantages generated by this services have determined an accelerate developing of this industry over the entire world. This paper examines some of the advantages of electronic banking products together with the characteristic management issues generated by the implementation of this new channel for financial services delivery.

Rahman, A., et al. (2017). "Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries." Review of Economic Perspectives 17(3): 263-285.

This paper explores the determinants of access to finance for small and medium enterprises (SMEs) in the context of three Central European countries: Czech Republic, Slovak Republic, and Hungary. The data set of the research is obtained from the BEEPS survey, which is conducted by the World Bank and the European Bank for Reconstruction and Development. This paper empirically analyses firms not only from the SMEs point of view, but also shows results for micro, small and medium enterprises separately. Additionally, we have analysed the determinants of access to finance for SMEs at each country level for an in-depth understanding of country-level variations in SME financing. The results indicate that micro firms and firms owned and operated by women are experiencing a shortage of credits from banks. On the other hand, we found a positive relationship between the pledge of collateral and access to finance. With respect to the medium firms, we found evidence that innovative firms have a larger amount of credit from banks. The empirical results also suggest that the loan size increases as the interest rates increase in particular for SMEs on the whole and for micro-firms, although the interest rate is in a negative relationship with the loan size in Czech Republic.

Raihan, A. (2001). The state of e-finance in developing countries: Bangladesh perspective. Seminar Proceedings, Improving Competitiveness of SMEs in Developing Countries: Role of Finance, including E-finance to Enhance Enterprise Development, Palais des Nations, Geneva.

Ritchie, J., et al. (2013). Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers, Sage.

Riyadh, A. N., et al. (2010). "Barriers to e-finance adoption in small and medium sized enterprises (SMEs) in Bangladesh."

Riyadh, A. N., et al. (2010). "Electronic Finance in Developing Countries: The Implementation and Development of Electronic Finance Systems in Bangladesh."



Santouridis, I. and M. Kyritsi (2014). "Investigating the Determinants of Internet Banking Adoption in Greece." Procedia Economics and Finance 9: 501-510.

Since its first introduction in the '90s, internet banking is increasingly being adopted by bank customers all over the world. This relatively new banking transactions channel offers its users "round the clock" access to bank services, reduced time, direct access from anywhere in the world, lower costs and elimination of the anxiety caused by cash carrying. However, internet banking has not yet been widely embraced by Greek bank customers. In fact Greeks have also been rather slow in adopting internet as well. This reality prompted the pursuance of the present research, whose aim is to identify the most salient factors that influence Greek bank customers regarding internet banking adoption. Field research was conducted by utilizing an interviewer-administered questionnaire. The questionnaire was based on an adaptation of the widely used Technology Acceptance Model (TAM), incorporating also external variables found in relevant literature and was initially successfully pilot-tested by the directors of 3 bank branches and 11 bank customers. The field research target sample consisted of internet experienced bank customers in the Greek region of Thessaly, while the final sample comprised 266 correctly answered questionnaires. Principal component analysis was initially conducted to identify latent factors within the questionnaire items measuring customer perceptions and inter-item analysis was used to verify the scale's factors for internal consistency and reliability. The Cronbach's alpha values, calculated for each construct, ranged between 0.88 and 0.93. Finally, linear regression analysis was performed to investigate the effect of the external variables and TAM-based constructs on internet banking adoption. Data analysis confirmed the significant influence that customer perceptions about usefulness, credibility and easiness of use of internet banking have on intentions towards using this banking channel. Moreover domain specific innovativeness and satisfaction with ATMs were also proved strong predictors of customer use intentions.

Shahrokhi, M. (2008). "E-finance: status, innovations, resources and future challenges." Managerial Finance 34(6): 365-398.

<p> Purpose - This purpose of this paper is to provide an overview of the status of e-finance and discuss related issues and challenges. Provides data about growth of e-finance in the last decade. Introduces advances and innovations in e-finance and challenges facing the financial services and IT industries. Design methodology approach - The paper employs the archival method of reviewing related literature (theoretical, applied and empirical) and organizing and presenting the topics to provide an overview of e-finance status. Findings - The major contributions and finding of this paper include all areas of e-finance, application of technology to e-finance, growth of the e-finance in the financial services industry. Research limitations implications - The paper provides areas of e-finance that face many different challenges and calls for further research in a number of areas related to e-finance technology and the interface of financial services and IT. Practical

implications - The paper brings all scattered information and data about e-finance under one umbrella that would make scholars and practitioners aware of advances in e-finance and applications of innovations and new technology to financial services provided. Originality value - The main value or contribution of this paper is bringing together most of available literature, advances, innovations, application of IT in the financial services industry and showing how organizations could benefit from such innovations. It also provides ideas to scholars for further research in this area.

Shamim, F. (2007). "The ICT environment, financial sector and economic growth: a cross-country analysis." Journal of Economic Studies 34(4): 352-370.

<p> Purpose - The purpose of this paper is to test the hypothesis that, given the financial development of an economy (whether developed or not), e-finance technologies enhance economic growth because they lower processing costs for suppliers and information costs for consumers and therefore increase availability of finance for even low-income borrowers of remote areas. Design methodology approach - To analyze the indirect relationship between the level of connectivity and economic growth via its impact on financial development, generalized method of moments (GMM) is applied to cross section data of 61 countries averaged over 13 years (1990-2002). Findings - In all the regression results, it is found that better connectivity particularly by increasing the number of mobile phone subscribers and the number of internet users significantly enhances financial depth, which is a backbone of any country to grow. Practical implications - Based on the empirical findings of current study, it can be concluded that Claessens et al. might be right in saying that for developing countries to exploit opportunities for leapfrogging even with weak financial system, it is important to invest in the sector of information and communication technology. Originality value - the current study is the first of its kind, which provides empirical and global evidence that the component of financial sector developed by better telecommunication infrastructure is positively associated with long run economic growth and gross capital formation.

Singh, S. (2011). "Customer Satisfaction Analysis of Information and Communication Technology Channels in Banking Sector." Asia Pacific Business Review 7(3): 84-97.

The application of information and communication technologies in developing countries represents an important tool that can determine economic development and prosperity. One of the main areas in which technology can have a powerful impact on the economic activity is the introduction of Internet banking and multichannel banking services. The paper investigates and analyzes the present situation of multichannel banking in India. This paper examine the adoption and impact of ATM, Internet banking and Tele-banking services on customer satisfaction and retention by leading Indian banks. The ICT channels have positive impact on the customer satisfaction. Some characteristics such as availability of cash and location/proximity of ATM, time to process request has

very high customer satisfaction across both private sector banks and public sector banks

Srivastava, A. (2014). "The Status and Impact of E-Finance on Developing Economy." Golden Research Thoughts 3(11).

Subrahmanya, M. B., et al. (2010). "Importance of technological innovation for SME growth evidence from India."

UNCTAD, S. (2001). Finance et e-finance for SMEs as a means to enhance their operations and competitiveness. UNCTAD. Geneva: 19.

Zhang, H. (2017). "The Research on the Determinants of Online Financial Services Acceptance in Rural Areas of China." Management & Engineering(26): 50-58.

Although online financial products are emerging with huge advantage, research related in developing country is inadequate, especially for rural area. To identify the factors that contribute to adopting online banking in rural areas in China, we proposed a structural model which integrated technology acceptance model (TAM) and theory planned behavior (TPB). Considering the characteristic of financial activities, the factor of perceived risk was introduced into model. Based on the sample of 224 respondents, we applied partial least squares (PLS) to test the model proposed. The path significance levels were estimated using the bootstrapping method (1,000 resamples). The results indicated that the factor of self-efficacy intensely influence perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intentions and usage behavior. However, the effects of perceived risk and social influence are moderating. The implications of the findings are discussed, as well as limitation.

Zulkifli-Muhammad, M., et al. (2009). "Small and medium enterprises (SMEs) competing in the global business environment: A case of Malaysia." International Business Research 3(1): 66.

## ANNEXE 1 : Guide d'entrevue de groupe - Abidjan

Ressources : 1 animateur et 1 observateur

Nombres de participants : 8 chefs d'entreprise issus du tissu entrepreneurial ivoirien

Lieu : SAPHYR CENTER, calme, neutre et agréable

Durée : 2h

Thème : l'e-finance et la compétitivité des petites et moyennes entreprises dans les pays en développement.

Objectif :

L'objectif de cette entrevue de groupe est de définir un cadre d'implantation de l'e-finance dans les pays en développement.

Alors, les objectifs inhérents aux questions sont :

- Une meilleure connaissance du système e-financier,
- Les conditions de son implantation,
- Les possibles gains qu'une entreprise peut en tirer en termes de compétitivité et
- Son impact sur l'économie d'un pays dit en voie de développement.

Introduction

Ce présent guide sert de référentiel à la conduite d'entrevues de groupes visant à analyser des données dans le cadre d'une étude en gestion des organisations. Ces données sont ainsi collectées en vue de répondre à la problématique de l'apport de l'e-finance sur la compétitivité des entreprises dans les pays en voie de développement.

Les participants devront répondre aux critères suivants :

- Avoir un âge compris entre 25 et 70 ans

- Avoir un diplôme supérieur (maîtrise ou doctorat) en Économie ou en Finances (système financier)
- Avoir une connaissance approfondie du fonctionnement et de la gestion d'une entreprise.
- Peut être un gestionnaire (si tel est le cas, avoir une expérience professionnelle d'au moins 3 ans)

En clair, Nous allons faire appel à votre expertise. Ce sera sous la forme de discussion-débat quant aux réponses aux questions posées et celles-ci s'articuleront autour de 7 variables d'un modèle de pénétration technologique qui sera présenté à la fin. Ce sont des échanges d'idées et donc il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, nous souhaitons connaître votre avis et votre expérience. De plus, nous vous assurons de la confidentialité qui se rattache à cette entrevue : vos réponses ne seront utilisées qu'à des fins de recherche et donc aucune identité ne sera dévoilée et liée à cette recherche. Conformément aux formulaires de consentement précédemment signés, nous vous informons que cette entrevue sera enregistrée et nous prendrons des notes. En tant qu'animatrice, je vous garantis le respect du cadre, du respect du temps de paroles et d'échanges d'idées. Par ailleurs, je veillerai à ce que le sujet du jour soit respecté. Votre participation, votre respect et votre créativité seront vraiment très appréciés pour la bonne conduite de ce focus group.

### **Déroulement**

*1<sup>ère</sup> partie : Phase de dégel (20 min)*

Introduction des participants, des ressources et du sujet

Présentation du déroulement du focus group

Détendre l'atmosphère

*2<sup>ème</sup> partie : Discussion débat (1h25min)*

1- Questions générales

Que pensez-vous du système financier actuel?

Ce système est-il bénéfique pour les jeunes entreprises?

Que savez-vous de l'e-finance et comment décririez-vous ce système?

## 2- Confiance (T et PCR)

Quand vous entendez e-finance, cela vous inspire-il confiance? Justifiez votre réponse

Quel caractère de l'e-finance vous inspire le plus confiance et ceux qui vous inspirent le moins?

Quand vous entendez e-finance, quels sont les premiers avantages et inconvénients qui vous viennent à l'esprit?

Selon vous, l'e-finance peut-elle jouir d'une crédibilité innée ou celle-ci doit être acquise?

## 3- Utilité perçue (PU)

Selon vous, l'e-finance peut-elle être bénéfique pour les jeunes entreprises? Justifiez votre point de vue

En vous servant de vos connaissances actuelles sur le sujet, comment l'e-finance peut-elle aider une jeune entreprise (votre entreprise)?

Quels seraient les premiers impacts sur le management de votre entreprise?

## 4- Facilité d'utilisation perçue (PEOU)

Ce nouveau système vous paraît-il accessible ou présente des difficultés de compréhension ou d'assimilation?

Pensez-vous que votre équipe managériale pourrait facilement adopter ce genre de système?

Selon vous, y aurait-il des prédispositions pour cette adoption au sein de votre staff? (BI)

Quelles mesures pouvez-vous mettre en place en vue de les aider à mieux assimiler?

## 5- Comportement avant utilisation : freins et motivations (AU)

Comment appréhendez-vous l'implantation d'un nouveau système de gestion de votre entreprise?

Qu'est-ce qui vous pousserait à adopter ce genre de système?

Et qui au contraire, pourraient vous freiner dans son utilisation ? citez quelques exemples

#### 6- Expérience du consommateur (CE, SI et GS)

Avez-vous déjà utilisé l'e-finance? Si oui, quel est votre verdict? Proposez une vue générale de votre expérience du système.

SI oui qu'avez-vous aimé et qu'est-ce ce que vous désirez changer?

Si non, seriez-vous tenté d'essayer si d'autres entrepreneurs s'y mettent? Ou l'essaieriez vous quand même si vous le jugez nécessaire indépendamment du point de vue des autres entrepreneurs?

Pourriez-vous recommander ce système et ainsi donc être en faveur de son implantation?

*3<sup>ème</sup> partie : Échange d'idées (15 min)*

Présentation du modèle MAT

Avis et perceptions

Suggestions de variables : contribution et/ou amélioration du modèle

## ANNEXE 2 : Lettre d'introduction - Abidjan



Je me nomme Awa Eve Cherif Aidara et je suis une étudiante-chercheuse ivoirienne en gestion des organisations à l'Université du Québec à Chicoutimi. En vue de finir mon programme, il me faut réaliser une étude universitaire et mon projet de recherche porte sur l'e-finance et la compétitivité des petites et moyennes entreprises.

En clair, il s'agira de comprendre et d'évaluer les besoins du système entrepreneurial ivoirien et de proposer un nouveau système pouvant y répondre adéquatement. Aussi, il sera proposé un cadre d'implantation et d'adoption de ce système pouvant être bénéfique à tous les acteurs du système financier. Ainsi, j'organiserai des entrevues de groupe de 8 à 10 participants où chacun pourra s'exprimer sur la question.

Au terme de ces entrevues, chaque participant en sortira avec une nouvelle expérience sur le sujet. Cette expérience sera issue d'une part aux divers échanges, et d'autre part à un rapport qui leur sera remis le mois suivant récapitulant l'ensemble des idées qui ont été émises. Alors, votre soutien et votre collaboration (de quelque nature que ce soit) serait la bienvenue.

En définitive, j'aimerais terminer en disant que j'ai choisi ce sujet et ce terrain d'étude car j'ai en cœur d'apporter ma contribution au développement socio-économique de l'Afrique subsaharienne.



## **Résumé non scientifique**

La mondialisation est une réalité qui a apporté son lot de changements dans le courant mondial. En effet, la mondialisation devait s'accompagner de nombreuses innovations en vue d'être tangible et réelle. C'est ainsi que l'avènement et la vulgarisation des nouveaux outils technologiques d'information et de communication ont provoqué un bouleversement dans les systèmes économiques, politiques et sociaux. En outre, cette révolution technologique a engendré une évolution des besoins des consommateurs qui se font plus précis et exigeants quant à la qualité des services ou des produits mis sur le marché. Aussi, le système financier ne va pas rester en marge de cette ère technologique et lui emboîtera le pas afin de satisfaire efficacement sa clientèle.

C'est dans ce contexte particulier que va naître l'e-finance. Considérée comme l'innovation majeure de ces deux dernières décennies, l'e-finance peut être définie comme l'application effective des technologies au domaine de la finance dans le but de fournir des services de plus en plus délocalisés et personnalisés aux particuliers et aux entreprises. Aussi étant une innovation, cette dernière génère des gains pour tout système qui l'utilise correctement. Par ailleurs, ces gains appliqués au contexte entrepreneurial améliorent la compétitivité des entreprises dans leur domaine.

Dans les pays développés, ces gains sont directement imputés à l'efficacité des entreprises mais qu'en est-il des pays en voie de développement ? Ces gains, bien vrai qu'ils sont inclus dans la productivité des entreprises, sont-ils mesurables ? Si oui comment les mesurer ? Cette échelle d'évaluation d'impact est-elle applicable à tous les milieux ?

Ce sont autant de questions qui nous font creuser dans ce sillon d'idées et leur élucidation serait un pas dans l'amélioration de la compétitivité d'une entreprise car si l'effet est mieux compris, il pourra être efficacement utilisé par les managers.

## ANNEXE 3: Focus Group guide - Accra

Resources: 1 facilitator and 1 observer

Number of participants: 8 entrepreneurs from the Ghanaian entrepreneurial society

Location: SAPHYR CENTER, quiet, neutral and pleasant

Duration: 2h

Theme: E-finance and the competitiveness of small and medium-sized enterprises in developing countries.

Objective:

The purpose of this group interview is to define a framework for implementing e-finance in developing countries.

So, the objectives of the questions are:

- A better knowledge of the e-financial system,
- The conditions of its implementation,
- The possible gains that a company can derive in terms of competitiveness and
- Its impact on the economy of a country said to be in the process of development.

### Introduction

This guide serves as a repository for conducting group interviews to analyze data as part of an organizational management study. These data are thus collected in order to answer the problem of the contribution of e-finance on the competitiveness of companies in the developing countries.

Participants must meet the following criteria:

- Have an age between 25 and 70 years
- Have a higher degree (master's degree or PhD) in Economics or Finance (Financial System)
- Have a thorough knowledge of the operation and management of a company.
- Can be a manager (if this is the case, have a professional experience of at least 3 years)

In short, we will call on your expertise. This will be in the form of discussion-debate as to the answers to the questions asked and these will be articulated around 7 variables of a model of technological penetration that will be presented at the end. These are on the form of exchanges of ideas and therefore there are no good or bad answers, we want to know your opinion and your experience. In addition, we assure you of the confidentiality attached to this interview: your answers will only be used for research purposes and therefore no identity will be disclosed and linked to this research. In accordance with previously signed consent forms, we inform you that this interview will be recorded, and we will take notes. As an animator, I guarantee you the respect of the setting, the respect of the time of words and exchange of ideas. In addition, I will ensure that the subject of the day is respected. Your participation, your respect and your creativity will be really appreciated for the good conduct of this focus group.

### **Progress**

*1st part: Thawing phase (20 min)*

Introduction of participants, resources and subject

Presentation of the focus group

Clear the air (loosen a bit)

*2nd part: Discussion debate (1h25min)*

1- General questions

What do you think of the current financial system?

Is this system beneficial for start-ups?

What do you know about e-finance and how would you describe this system?

2- Confidence (T and PCR)

When you hear e-finance, does that inspire you? Justify your answer

What character of e-finance inspires you the most trust and those who inspire you the least?

When you hear e-finance, what are the first advantages and disadvantages that come to your mind?

In your opinion, can e-finance have innate credibility, or should it be acquired?

### 3- Perceived utility (PU)

In your opinion, can e-finance be beneficial for start-ups? Justify your point of view

Using your current knowledge on the subject, how can e-finance help a start-up (your own business)?

What would be the first impacts on the management of your company?

### 4- Perceived ease of use (PEOU)

Does this new system seem accessible to you or present difficulties of understanding or assimilation?

Do you think that your management team could easily adopt this kind of system?

According to you, would there be predispositions for this adoption within your staff? (BI)

What measures can you put in place to help them better assimilate?

### 5- Attitude before use: brakes and motivations (AU)

How do you understand the implementation of a new management system for your company?

What could motivate you to adopt this kind of system?

And who on the contrary, could you slow down in its use? Give some examples

### 6- Consumer Experience (CE, SI and GS)

Have you ever used e-finance? If so, what is your verdict? Provide an overview of your experience with the system.

IF yes, what did you like and what do you want to change?

If no, would you be tempted to try if other entrepreneurs get started? Or would you try it anyway if you deem it necessary regardless of the other entrepreneurs' point of view?

Could you recommend this system and therefore be in favor of its implementation?

*3rd part: Exchange of ideas (15 min)*

Presentation of the MAT model

Opinions and perceptions

Suggestions of variables: contribution and / or improvement of the model

### ANNEXE 4 : Fiche signalétique des participants

N°	Type d'entrevue	Répondants		Sexe	Description
1	Entrevue de groupe 1 - Accra	Participant 1	25-30 ans	M	Chef d'Entreprise depuis 4 ans
		Participant 2	25-30 ans	M	Jeune entrepreneur et homme d'affaires depuis 5 ans
		Participant 3	25-30 ans	M	Jeune cadre de société depuis 3 ans et Entrepreneur
		Participant 4	25-30 ans	F	Étudiante en Business School (UGBS) et en année de maîtrise
		Participant 5	25-30 ans	F	Chef d'entreprise depuis 2 ans et Entrepreneur à succès
2	Entrevue de groupe 2 - Abidjan	Participant 1	30-35 ans	M	Chef d'entreprise depuis 3 ans
		Participant 2	25-30 ans	F	Cadre d'entreprise depuis 3 ans
		Participant 3	25-30 ans	M	Manager d'Entreprise depuis 3 ans
		Participant 4	25-30 ans	M	Manager de banque depuis 5 ans
		Participant 5	25-30 ans	M	Comptable depuis 3 ans
		Participant 6	25-30 ans	M	Consultant pour une entreprise de

					communication depuis 3 ans
		Participant 7	25-30 ans	M	Entrepreneur depuis 6 ans – Chef d’entreprise
		Participant 8	25-30 ans	F	Analyste financier
3	Entrevue individuelle 1	Participant 1	60-70 ans	M	Consultant Banque Mondiale
4	Entrevue individuelle 2	Participant 2	40-55 ans	M	Conseiller technique du Ministère Ivoirien de l’Économie Numérique

## ANNEXE 5 : Certificat d'éthique



## CERTIFICAT ÉTHIQUE

Dans le cadre de l'Énoncé de politique des trois conseils : éthique de la recherche avec des êtres humains 2 (2014) et conformément au mandat qui lui a été confié par la résolution CAD-7163 du Conseil d'administration de l'Université du Québec à Chicoutimi, approuvant la *Politique d'éthique de la recherche avec des êtres humains* de l'UQAC, le Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Chicoutimi, à l'unanimité, délivre la présente approbation éthique puisque le projet de recherche mentionné ci-dessous rencontre les exigences en matière éthique et remplit les conditions d'approbation dudit Comité.

Les membres jugent que ce projet rencontre les critères d'une recherche à risque minimal.

<b>Responsable(s) du projet de recherche :</b>	<i>Madame Aidara Ava Eve Cherif, Étudiante Maîtrise en gestion des organisations, UQAC</i>
<b>Direction de recherche :</b> <i>(telle qu'indiquée dans la demande d'approbation éthique)</i>	<i>Monsieur Thierno Diallo, Professeur, Département des sciences économiques et administratives, UQAC</i>
<b>Codirection de recherche :</b> <i>(telle qu'indiquée dans la demande d'approbation éthique)</i>	<i>Monsieur Julien Bousquet, Professeur, Département des sciences économiques et administratives, UQAC</i>
<b>Projet de recherche intitulé :</b>	<i>E-finance et la compétitivité des petites et moyennes entreprises (PME) dans les pays en voie de développement: Cas de l'Afrique de l'Ouest</i>
<b>No référence du certificat :</b>	<i>602.618.01</i>
<b>Financement :</b> <i>(tel qu'indiqué dans la demande d'approbation éthique)</i>	<i>N/A Titre lors de la demande de financement :</i>

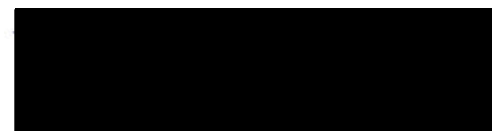
**La présente est valide jusqu'au 29 octobre 2019.**

**Rapport de statut attendu pour le 29 septembre 2019 (rapport final).**

N.B. le rapport de statut est disponible à partir du lien suivant : <http://recherche.uqac.ca/rapport-de-statut/>

Date d'émission initiale de l'approbation : *29 octobre 2018*

Date(s) de renouvellement de l'approbation :



**Tommy Chevette,**  
Professeur et président du Comité d'éthique de la  
recherche avec des êtres humains de l'UQAC